

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN
DAN PELAYANAN MAKANAN YANG DISAJIKAN
DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Ria Resti Anggraini
12511244037

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN
DAN PELAYANAN MAKANAN YANG DISAJIKAN
DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

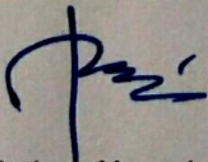
Ria Resti Anggraini

12511244037

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

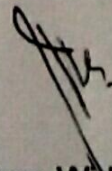
Yogyakarta, Oktober 2016

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Boga



Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si.
NIP. 19770131 200212 2 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Titin Hera Widi Handayani, M.Pd.
NIP. 19790406 200212 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Resti Anggraini

NIM : 12511244037

Program Studi: Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PENYAJIAN DAN PELAYANAN YANG
DISAJIKAN DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR
YOGYAKARTA”**

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Oktober 2016
Yang menyatakan,

Ria Resti Anggraini
1211244037

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN
DAN PELAYANAN MAKANAN YANG DISAJIKAN
DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:
Ria Resti Anggraini
12511244037

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi

Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

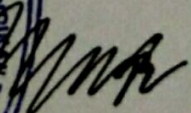
Pada tanggal Oktober 2016

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Titin Hera Widi H, M.Pd Ketua Penguji/Pembimbing		11 Oktober 2016
Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd Sekretaris		11 Oktober 2016
Dr. Badraningsih L, M.Kes Penguji		11 Oktober 2016

Yogyakarta, Oktober 2016
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




Dr. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

MOTTO

“Orang terkuat bukan mereka yang selalu menang.
Melainkan mereka yang tetap tegar ketika mereka jatuh”

(Kahlil Gibran)

“janganlah kamu **bersikap lemah** dan janganlah pula
Kamu **bersedih hati**, padahal kamulah orang-orang yang
Paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman”

(Surah Al-Imran ayat 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan kepada:

- Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir Skripsi ini.
- Kepada Orang Tuaku persembahkan karya ini sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cintakasih.
- Pada Kakak Libriana Candra Dewi, S.Pd dan adik-adiku yang telah membantu dan mendoakanku.
- Sahabat-sahabatku Rovi Latifah Anwar, Shinta Tri Utami, Adelia Luri Purwanjani S.Pd, Zilda Maulina Jizantara, Putri Qorina Firmansyah, Ardhani Widiastuti, Filda Sutriani, dan Deby Siswandari terima kasih atas dorongan semangat dan segala hal yang telah kita lalui bersama.
- Teman-teman Pendidikan Teknik Boga S1 NR yang telah berjuang bersama selama ini, terima kasih banyak. Semoga kita selalu mengingat kenangan manis yang pernah kita lalui bersama.
- Almamaterku Jurusan PTBB, yang selama ini menjadi tempat untuk menimba ilmu, banyak pengalaman bermanfaat yang didapatkan di tempat ini.
- Untuk seseorang yang selalu mendoakanku, membantuku dan memberi semangat kepadaku, terimakasih ☺

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN DAN PELAYANAN MAKANAN YANG DISAJIKAN DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR YOGYAKARTA

Oleh:
Ria Resti Anggraini
12511244037

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur. (2) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur. Sampel ditentukan dengan teknik *Insidental Sampling*. Sampel penelitian sebanyak 100 pasien di ambil dari bulan Juli-Agustus 2016. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Instrumen diujikan menggunakan cara *expert judgment* dan dihitung menggunakan teknik korelasi *product-moment pearson* dengan bantuan SPSS 16, dengan hasil $>0,361$ yang dinyatakan valid semua. Hasil uji reliabilitas didapat nilai *alpha cronbach's* pada harapan penyajian 0.971, kenyataan penyajian 0,951 sedangkan harapan pelayanan 0,973, kenyataan pelayanan 0,968 dengan hasil $>0,6$ sehingga dinyatakan reliabel. Analisis data dilakukan dengan analisis tingkat kesesuaian.

Hasil penelitian ini diketahui: 1) tingkat kepuasan terhadap penyajian mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan yaitu $3.48 > 3.29$ dengan tingkat kesesuaian 95.03%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Condong Catur belum puas, 2) tingkat kepuasan terhadap pelayanan mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan yaitu $3.57 > 3.28$ dengan tingkat kesesuaian 92.22%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Condong Catur belum puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien Rawat Inap, Penyajian, Pelayanan, Rumah Sakit

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi (TAS) dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN DAN PELAYANAN MAKANAN YANG DISAJIKAN DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR YOGYAKARTA”** dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Titin Hera Widi Handayani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dewi Eka Murniati MM, selaku validator instrumen penelitian TAS yang memberikan saran atau masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dr. Badraningsih Lastariwati, M.Kes dan Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd selaku Penguji dan Sekretaris yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
4. Dr. Mutiara Nugraheni, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga, beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.

5. Dra. Sri Palupi, M.Pd selaku Penasehat Akademik Pendidikan Teknik Boga S1 Non Reguler yang telah membimbing selama perkuliahan ini.
6. Dr. Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
7. Manajemen Rumah Sakit Condong Catur yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Mai Indrawati, AMG selaku Ahli Gizi dan staf di Rumah Sakit Condong Catur yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Oktober 2016

Penulis,

Ria Resti Anggraini

12511244037

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 9
A. Kajian Teori.....	9
1. Kepuasan.....	9
2. Pasien.....	21
3. Penyajian.....	24
4. Pelayanan Makanan.....	33
5. Rumah Sakit.....	41
B. Penelitian Yang Relevan.....	45
C. Kerangka Berpikir.....	47
D. Pertanyaan Penelitian.....	50
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 51
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data.....	53
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	56
G. Teknik Analisis Data.....	60
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 62
A. Deskripsi data.....	62
B. Karakteristik Responden.....	62
C. Analisis Data.....	64

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Simpulan.....	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	88
C. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban.....	54
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Angket.....	55
Tabel 3. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	59
Tabel 4. Hasil pengujian Reliabilitas Penyajian dan Pelayanan Makanan..	60
Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 8. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip Tepat Penyajian.....	64
Tabel 9. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip Kadar Air.....	67
Tabel 10. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip <i>Handling</i>	69
Tabel 11. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip Panas.....	70
Tabel 12. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip Bersih.....	71
Tabel 13. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip Pewadahan.....	71
Tabel 14. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip Pemisah.....	72
Tabel 15. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan, Kenyataan pada Indikator Prinsip <i>Edible Part</i>	73
Tabel 16. Hasil Perhitungan Rata-rata Harapan, Kenyataan, dan Tingkat Kesesuaian pada Indikator Penyajian Makanan.....	74
Tabel 17. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Reliabilitas.....	75
Tabel 18. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Tanggap.....	76
Tabel 19. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Kompetensi.....	77
Tabel 20. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator <i>Accessibility</i>	77
Tabel 21. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Etika.....	78
Tabel 22. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Komunikasi.....	79
Tabel 23. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Kredibilitas.....	80
Tabel 24. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Keamanan.....	80
Tabel 25. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Kelengkapan Fasilitas.....	81
Tabel 26. Hasil Perhitungan Rata-rata Harapan, Kenyataan, dan Tingkat Kesesuaian pada Indikator Pelayanan Makanan.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Angket Penelitian
- Lampiran 2. Data Jawaban Responden (Uji Coba)
- Lampiran 3. Data Jawaban Responden (Penelitian)
- Lampiran 4. Hasil Validitas Uji Coba
- Lampiran 5. Surat Ijin Observasi
- Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit Condong Catur
- Lampiran 8. Surat Pernyataan Validasi Instrumen
- Lampiran 9. Dokumentasi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan untuk diberikan kepada masyarakat mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan-pelayanan tersebut dilaksanakan bagi pasien yang akan menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit baik melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Berdasarkan pelayanannya rumah sakit di Indonesia dibedakan menjadi 3 jenis yaitu Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Jiwa dan Rumah Sakit Khusus seperti Rumah Sakit khusus mata, jantung, rehabilitasi dan lain-lain.

Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan, pemulihan pasien dan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Di dalam perubahan maupun perkembangan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan antar rumah sakit semakin tinggi, dan perilaku pasien yang semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan membuat manajemen setiap rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan tersebut. Hal ini yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting untuk ditingkatkan.

Alasan seseorang memilih rumah sakit biasanya dengan memikirkan keterjangkauan jarak dan harga, hal itu biasanya tergantung

pada situasi dan kondisi pasien tersebut. Ketersediaan fasilitas yang lengkap, rujukan dari dokter yang merawat sebelumnya ataupun rekomendasi dari teman atau keluarga yang pernah merasakan pelayanan sebelumnya. Rumah Sakit dengan pelayanan yang terbaik juga merupakan salah satu alasan seseorang memilih rumah sakit tersebut. Sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga. Atas dasar sikap seperti itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna.

Salah satu pelayanan penunjang medis adalah pelayanan makanan rumah sakit. Komponen penting dalam kesuksesan pelayanan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan, pelayanan petugas penyaji kepada pasien.

Makanan di rumah sakit memang bukan salah satu kriteria yang paling penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang ketika pertama kali memilih tempat berobatnya. Namun, pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas, termasuk pelayanan makanan bagi pasien akan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sehingga bisa saja orang tersebut akan

kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya ke teman atau keluarganya. Oleh karena itu, rumah sakit harus memperhatikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatannya, termasuk pelayanan gizi untuk pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap bagaimana kinerja manajemen rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien. Apabila pasien mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila pasien tidak mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan pasien.

Diantara bentuk pelayanan makanan rumah sakit, penyajian makanan merupakan salah satu hal terpenting guna memberikan perasaan puas kepada pasien. Betapapun lezatnya makanan, apabila penampilannya tidak menarik waktu disajikan akan mengakibatkan selera orang yang akan memakannya menjadi hilang. Seperti Warna daging yang sudah berubah menjadi coklat kehitaman, warna sayuran yang sudah berubah menjadi pucat sewaktu disajikan, akan menjadi sangat tidak menarik dan menghilangkan selera untuk memakannya (Moehyi, 1992: 94).

Cara penyajian makanan merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian dalam mempertahankan penampilan dari makanan yang disajikan. Penyajian makanan berkaitan dengan peralatan yang

digunakan, serta sikap petugas yang menyajikan makanan termasuk kebersihan peralatan makanan maupun kebersihan petugas yang menyajikan makanan.

Pada pelayanan makanan rumah sakit, petugas penyaji sangat mendapat sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan mempunyai proporsi pelayanan terbesar di rumah sakit. Bagi sebagian besar pasien, kehadiran, penampilan, sapaan dan perhatian petugas yang menyajikan makanan merupakan sebagai dari pengobatan. Pasien ingin diperlakukan secara manusiawi, diperhatikan dan dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Di sisi lain, terdapat juga keinginan pasien yang tidak sesuai dengan harapannya seperti yang terjadi di Rumah Sakit Condong Catur.

Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan kepemilikannya merupakan rumah sakit swasta. Berdasarkan jenis pelayanannya Rumah Sakit Condong Catur merupakan rumah sakit umum. Sedangkan berdasarkan kelasnya Rumah Sakit Condong Catur merupakan rumah sakit dengan Kelas D akan tetapi sedang berjalan menuju Kelas C. Rumah Sakit Condong Catur merupakan rumah sakit yang berada di Jl. Manggis No. 6 Gempol, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta. Rumah Sakit Condong Catur memiliki Layanan Gawat Darurat, Pelayanan Medik, Pelayanan Penunjang Medik, Keperawatan, Rekam Medis, Administrasi

& Manajemen. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

Rumah Sakit Condong Catur mempunyai gedung yang tidak besar dan parkir yang tidak begitu luas sehingga tidak bisa menampung banyak kendaraan. Selain itu Rumah Sakit ini hanya mempunyai satu *lift* untuk pasien, sehingga pengunjung yang akan menjenguk pasien atau keperluan lain harus menaiki tangga. Salah satu pelayanan penunjang medik adalah pelayanan makanan. Pelayanan makanan di Rumah Sakit ini pasien diberikan makanan tiga kali sehari yaitu makan pagi, makan siang, dan makan sore. Selain itu pasien juga diberikan *snack* atau makanan ringan pada pagi pukul 09.00 dan *snack* sore pada pukul 14.00 WIB.

Rumah Sakit Condong Catur memiliki 4 lantai, lantai 1 sampai 3 digunakan untuk pelayanan kesehatan, dan lantai 4 digunakan untuk mempersiapkan dan mengolah makanan. Dapur yang berada di lantai atas sendiri sedangkan kamar rawat inap berada dibawah membuat petugas membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena harus naik turun untuk mengantarkan makanan. Selain itu juga dari segi kualitas makanan membuat makanan tidak maksimal, seperti contoh jika makanan sudah siap dalam keadaan panas karena petugas harus naik turun mengambil makanan membuat makanan itu tidak panas lagi. Seperti yang dijelaskan oleh Ahli Gizi Rumah Sakit Condong Catur pada saat survei pendahuluan.

Kondisi pasien yang beragam membuat makanan yang diberikan sering terdapat sisa. Selain itu pasien sering mengeluhkan soal rasa yang tidak sesuai yang diharapkan. Pernah terjadi juga pasien diberi makanan akan tetapi pasien tersebut alergi terhadap salah satu bahan makanan dan pihak rumah sakit atau pihak penyedia makanan tidak mengetahuinya.

Petugas Rumah Sakit Condong Catur yang berada di dapur belum di spesifikasikan ke bagian tugas masing-masing, sehingga mereka masih bekerja dengan serabutan. Petugas atau pegawai dapur di Rumah Sakit Condong Catur memiliki 8 pegawai yang dimana pegawai tetap berjumlah 6 orang dan 2 orang pegawai *part-time*. Latar belakang pendidikan petugas dapur beragam meliputi D3 Gizi, D3 Boga, dan SMA, SMK.

Dengan berbagai kendala atau masalah di atas akan lebih baik jika pihak rumah sakit meningkatkan pelayanannya kepada pasien, selain itu juga harus lebih teliti dalam memberikan makanan kepada pasien yang mempunyai penyakit-penyakit tertentu agar tidak terjadi masalah seperti yang sebelumnya. Diharapkan jika pelayanan di Rumah Sakit ditingkatkan pasien merasakan puas dan dapat menumbuhkan loyalitas pasien. Selain itu yang lebih penting jika pelayanan makanan dilakukan dengan baik dan benar pasien bisa sembuh dengan cepat. Permasalahan-permasalahan inilah yang membuat peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa masalah yang berada di Rumah Sakit Condong Catur yaitu sebagai berikut:

1. Mempunyai gedung dan parkir yang tidak luas.
2. Hanya memiliki 1 *lift* untuk pasien saja, sehingga pengunjung harus naik tangga.
3. Petugas dapur Rumah Sakit Condong Catur membutuhkan tenaga yang ekstra karena naik turun untuk mengantar makanan dan belum ada spesifikasi pembagian tugas.
4. Makanan dari segi kualitas produk kurang maksimal karena dapur Rumah Sakit Condong Catur yang berada di lantai 4.
5. Terdapat makanan dari pasien yang tidak habis di Rumah Sakit Condong Catur.
6. Pasien Rumah Sakit Condong Catur mengeluhkan soal rasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.
7. Pasien Rumah Sakit Condong Catur mengalami alergi akan tetapi pihak rumah sakit tidak mengetahuinya sejak awal.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci mengenai ruang lingkup penelitian, dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan

pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Makanan Di Rumah Sakit Condong Catur diharapkan dapat berguna bagi

penelitian-penelitian dengan tema yang sama sehingga dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan dalam dunia kesehatan khususnya.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui informasi-informasi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan.

b) Bagi Rumah Sakit Condong catur

Penelitian ini diharapkan Rumah Sakit Condong Catur dapat mempertahankan kualitas penyajian dan pelayanan makanan bagi pasien.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam dunia kesehatan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi pada masyarakat tentang tingkat kepuasan pasien terhadap makanan.

d) Bagi Universitas dan Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi para akademisi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler, 2008: 16). Menurut Thamrin Abdullah (2012: 38) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas dengan pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya,

tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

a. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan tampaknya sederhana, praktiknya tidaklah demikian. Ada banyak kontroversi seputar apa itu kepuasan pelanggan dan bagaimana mengukurnya. Terlepas dari itu, sebagai salah satu ukuran kinerja bisnis yang paling populer, realisasi kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat pokok, yaitu:

1) Respon terhadap strategi produsen berbiaya rendah.

Belakangan ini makin banyak industri yang bercirikan *overcapacity* dan *oversupply*. Dalam kasus semacam ini biasanya pemotongan harga menjadi senjata strategis utama meraih pangsa pasar.

2) Manfaat ekonomik retensi pelanggan dibandingkan penjangkaran pelanggan secara terus-terusan.

Sejumlah riset menyimpulkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan upaya terus-menerus menarik atau memprospek pelanggan baru.

3) *Customer Lifetime Value*

Loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang relatif lama berpotensi menghasilkan anuitas pendapatan yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.

4) Daya persuasif gethok tular (*word of mouth*)

Dalam banyak industri (terutama sektor jasa), pendapat atau opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel daripada iklan. Oleh sebab itu banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga menelaah sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

5) Reduksi sensitivitas harga

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini dikarenakan faktor kepercayaan yang telah terbentuk.

6) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

Pada hakikatnya, kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima, dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan (Fandy Tjiptono, 2015:7-11).

Di dalam situasi Rumah Sakit banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien, karena pasien adalah klien yang terbanyak. Manfaat tersebut adalah:

- 1) Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
- 2) Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini menguntungkan rumah sakit karena termasuk pemasaran yang tidak langsung.
- 3) Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi karena jumlah pasien yang meningkat untuk berobat dan ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti apa yang mereka dengar dari orang lain maupun berita.
- 4) Berbagai pihak yang berkepentingan seperti asuransi akan mudah mempercayai rumah sakit yang memiliki citra positif.
- 5) Di dalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakit pun berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi (Fais Satrianegara, 2014:218).

b. Elemen Program Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya program kepuasan pelanggan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama, yaitu:

1) Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak standarnya harus menyamai para pesaing utama dalam industry.

2) *Relationship marketing*

Relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan (*repeat bussines*) dan menciptakan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan harus menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan.

3) Program promosi loyalitas

Program ini banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya program ini memberikan penghargaan (*reward*) khusus seperti bonus, voucher, dan diskon kepada pelanggan rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan.

4) Fokus pada pelanggan terbaik (*best customers*)

Pelanggan terbaik mempunyai kriteria menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan, dan relative tidak sensitive terhadap harga.

5) Sistem penanganan komplain secara efektif

Penanganan komplain terkait dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan terlebih dahulu bahwa barang dan jasa yang

dihasilkan benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya. Jika ada masalah setelah itu perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat system penanganan komplain.

6) *Unconditional guarantess*

Unconditional guarantess dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program kepuasan pelanggan. Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan bakal diterima. Garansi ini bermanfaat dalam mengurangi risiko pembelian oleh pelanggan, memberikan sinyal mengenai kualitas produk, serta secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas produk atau jasa yang diberikannya.

7) Program *pay-for-performance*

Program kepuasan pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya organisasi atau karyawan. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka. Karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya (Fandy Tjiptono, 2011: 439-442).

c. Konsekuensi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan selama ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan berdampak signifikan pada sejumlah aspek berikut:

1) Niat beli ulang

Pelanggan yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk/jasa yang sama, berbelanja di tempat yang sama, dan menggunakan penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari, ada kemungkinan pula pelanggan yang puas melakukan *up-buying* (membeli versi produk yang lebih mahal), dan *cross buying* (membeli produk lain yang dijual oleh produsen atau distributor yang sama).

2) Loyalitas pelanggan

Kepuasan pelanggan berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan.

3) Perilaku komplain

Pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain. Sebaliknya, jika konsumen tidak puas, ada kemungkinan ia bakal melakukan complain, terlebih jika ia menganggap penyebab ketidakpuasan tersebut telah melampaui ambang batas toleransinya.

4) Gethok tular positif

Kepuasan pelanggan berdampak positif pada kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain (gethok tular positif) (Fandy Tjiptono: 2015: 43-44).

Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut:

- 1) Konsumen akan puas jika produk tersebut berfungsi lebih baik yang diharapkan. Inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*).
- 2) Konsumen akan memiliki perasaan netral jika produk berfungsi seperti yang diharapkan. Inilah disebut dengan konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, akan tetapi tidak mengecewakan konsumen.
- 3) Konsumen merasa kecewa jika produk berfungsi lebih buruk yang diharapkan. Inilah disebut sebagai diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen (*actual performance*) adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut (Ujang Sumarwan, 2011:387)

d. Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu adalah cara pengukuran kepuasan pelanggan paling sederhana. Ada dua bagian dalam proses

pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan atau jasa para pesaing.

2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Proses ini terdiri dari atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti harga, kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3) Konfirmasi Ekspektasi (*Confirmation of Expectations*)

Kepuasan dalam konsep ini tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan konfirmasi atau diskonfirmasi antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan membeli produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, tur keliling dunia, jasa *wedding planner*, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah complain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif dan *customer defections* (konsumen yang beralih ke pesaing) (Fandy Tjiptono, 2015: 53-54).

e. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

1) Sistem Keluhan dan Saran

Sebagai pemasar atau perusahaan di bidang jasa wajib memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, gagasan, masukan dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, *website*, *blog*, *facsimilie*, dan lain-lain. Metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan. Akan tetapi banyak terdapat pelanggan yang tidak puas tidak menyampaikan keluhannya.

2) *Ghost/Mystery shooping*

Cara metode ini dengan mempekerjakan orang *ghost shooper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk maupun layanan perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Akan tetapi metode ini susah untuk dilaksanakan karena tidak semua pelanggan bisa berbagi masukan dan mengevaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4) *Survei Kepuasan Pelanggan*

Sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka (Fandy Tjiptono, 2015: 55-58).

f. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa macam tujuan yang melandasi pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya: (1) Mengidentifikasi tuntutan dan kebutuhan pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak. (2) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting. (3) Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung. (4) Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement* melalui analisis gap anatar skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan. (5) Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu (Fandy Tjiptono, 2015: 60-61).

Pengkukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Menurut (J. Supranto, 2011: 3) pengkukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu: (1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis. (2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan alam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. (3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

g. Sifat-sifat Pelanggan atau Konsumen

Konsumen berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua yaitu konsumen pria dan konsumen wanita. Konsumen pria dan wanita memiliki perbedaan, sifat-sifat konsumen pria dan wanita adalah:

1) Sifat konsumen wanita

Konsumen wanita memiliki sifat suka membanding-bandingkan atau menawar suatu produk atau jasa, sukar menentukan pilihan, mudah terpengaruh oleh warna, rupa, bentuk suatu benda bukan pada kegunaan, mementingkan status sosial, mudah terpengaruh oleh iklan yang mereka lihat atau baca, lebih banyak tertarik pada gejala mode, terutama pada remaja, menyenangi hal-hal yang romantis, mudah meminta pendapat, pandangan dan nasihat orang lain, senang berbelanja. Sifat-sifat konsumen tersebut adalah sifat-sifat yang secara umum dimiliki oleh seorang wanita.

Cara yang terbaik untuk melayani konsumen wanita adalah dengan memberikan kesempatan untuk memilih barang yang banyak, diperlukan kesabaran yang tinggi dan adakan penjualan obral, *discount*, undian dan sebagainya.

2) Sifat konsumen pria

Sifat-sifat yang dimiliki oleh konsumen pria adalah mudah terpengaruh oleh bujukan penjual, sering tertipu karena kurang sabar memilih, punya perasaan tak enak bila masuk toko tanpa membeli, lekas atau cepat menentukan pilihan tanpa berpikir panjang, mudah

dipengaruhi nasihat yang baik, argumenatsi yang obyektif dan kurang suka berbelanja.

Cara yang terbaik untuk melayani konsumen pria adalah dengan melayani dengan cepat, memberikan penjelasan yang secukupnya pada hal-hal yang ditanyakan, menjaga agar ia tidak menyesal supaya ia datang kembali, dan jangan memperlihatkan barang-barang yang menyolok (Sudaryati, 1995:2-3).

h. Faktor-faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian

Dalam hal pembelian produk maupun jasa ada faktor-faktor utama pelanggan atau konsumen yang mempengaruhi untuk memilihnya, yaitu:

1) Faktor Budaya

Faktor-faktor budaya mempunyai pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen seperti kultur, subkultur dan kelas pembeli.

2) Faktor Sosial

Perilaku seorang konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan (kelompok referensi), keluarga, serta peran dan status sosial.

3) Faktor Pribadi

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yaitu usia pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli.

4) Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi pula oleh empat faktor psikologis utama yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan (*learning*), serta keyakinan dan sikap (Thamrin Abdullah, 2012: 113-120).

2. Pasien

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pasien adalah orang yang memperoleh pelayanan tinggal atau dirawat pada suatu unit pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Dapat disimpulkan jika pasien adalah seseorang yang mempunyai masalah dengan kesehatannya dan memperoleh pelayanan kesehatan baik tinggal atau dirawat pada suatu unit pelayanan kesehatan.

Pasien dikategorikan menjadi dua yaitu pasien lama dan pasien baru. Pasien lama adalah pasien yang sudah pernah datang atau berobat serta sudah mempunyai kartu identitas berobat di rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan tersebut. Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang mendaftarkan diri untuk berobat. Sedangkan dalam hal perawatan pasien dibedakan menjadi dua yaitu pasien rawat jalan dan pasien rawat inap.

Pasien rawat jalan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari klinik pengobatan tanpa harus menginap. Sedangkan pasien rawat inap adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari klinik pengobatan dan diharuskan menjalani rawat inap.

Rawat inap sendiri adalah suatu bentuk perawatan terhadap kesehatan pasien yang menginap di klinik pengobatan selama kurun waktu tertentu. Pasien yang memerlukan perawatan dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu pasien yang tidak *urgent*, penundaan perawatan terhadap pasien tersebut tidak menambah penyakitnya. Pasien yang *urgent*, tetapi tidak gawat darurat dan dapat dimasukkan ke daftar tunggu. Dan pasien gawat darurat (*emergency*) harus langsung dirawat (Tri Hardiyanti Amilah, 2011: 17-19).

Pasien mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan terpenuhi di dalam pelayanan di rumah sakit. Berikut hak pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014:

a. Hak Pasien

Hak seorang pasien antara lain: memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi. Memilih dokter dan dokter gigi serta kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit. Meminta konsultasi tentang

penyakit yang dideritanya kepada Dokter dan Dokter Gigi lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan oleh Tenaga Kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.

Hak pasien yang lainnya adalah: didampingi keluarganya dalam keadaan kritis. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal tersebut tidak mengganggu pasien lainnya. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit. Mengajukan usul, saran, perbaikan atau perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianut. Mendapatkan perlindungan atas rahasia kedokteran termasuk kerahasiaan rekam medik. Mendapatkan akses terhadap isi rekam medis.

Memberikan persetujuan atau menolak untuk menjadi bagian dalam suatu penelitian kesehatan. Menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diterima. Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menggugat dan atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit

diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana”.

b. Kewajiban Pasien

Dalam menerima pelayanan dari Rumah Sakit, pasien juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur di Pasal 28 dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014, pasien mempunyai kewajiban untuk: mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit. Menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggungjawab. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan financial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga kesehatan dan atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya; dan memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

3. Penyajian Makanan

a. Standar Pelayanan Gizi Minimal Rumah Sakit pada Instalasi Gizi

Pelayanan gizi adalah suatu upaya memperbaiki, meningkatkan gizi, makanan, dietetik masyarakat, kelompok, individu atau klien yang merupakan suatu rangkaian kegiatan meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis, simpulan, anjuran, implementasi dan evaluasi gizi, makanan dan dietetik dalam rangka mencapai status kesehatan optimal dalam kondisi sehat atau sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013:3). Standar pelayanan gizi menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 adalah:

1) Ketepatan Waktu Pemberian Makanan kepada Pasien

Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan, pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tujuannya agar efektifitas pelayanan gizi tergambar. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan.

2) Sisa Makanan yang tidak Termakan oleh Pasien

Sisa makanan adalah porsi makanan yang tersisa yang tidak dimakan oleh pasien (sesuai dengan pedoman asuhan gizi rumah sakit). Tujuannya adalah untuk tergambar efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan.

3) Tidak Adanya Kesalahan dalam Pemberian Diet

Kesalahan dalam memberikan diet adalah kesalahan dalam memberikan jenis diet. Tujuannya adalah untuk tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan.

b. Standar Makanan Umum Rumah Sakit

Di dalam rumah sakit terdapat beberapa istilah lain yang berhubungan dengan gizi seperti diet rumah sakit, perencanaan makan, status gizi, nutrient enteral dan parenteral. Diet adalah pengaturan jumlah dan jenis makanan yang dimakan setiap hari agar seseorang tetap sehat (Andry Hartono, 2004:3). Makanan adalah semua substansi yang dibutuhkan oleh tubuh tidak termasuk air, obat-obatan, dan substansi-substansi lain yang digunakan untuk pengobatan. Air tidak termasuk dalam makanan karena merupakan elemen vital bagi kehidupan manusia (Wahid Iqbal Mubarak, 2009: 321).

Pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit menderita berbagai macam penyakit dengan klasifikasi penyakit begitu banyak, sehingga setiap pasien makanan yang dimakan disesuaikan dengan kondisi penyakitnya. Sebelum membahas diet harus diperhatikan sebelumnya mengenai standar makanan umum. Standar makanan umum artinya tidak memerlukan diet khusus, dikenal ada beberapa jenis makanan yaitu makanan biasa, makanan lunak, makanan saring, dan makanan cair.

1) Makanan Biasa

Makanan biasa sama dengan makanan sehari-hari yang beraneka ragam, bervariasi dengan bentuk, tekstur, dan aroma yang normal. Susunan makanan mengacu pada Pola Menu Seimbang dan Angka Kecukupan Gizi (AKG) yang dianjurkan bagi orang sehat. Makanan biasa diberikan kepada pasien yang berdasarkan penyakitnya tidak memerlukan makanan khusus (diet). Makanan yang tidak dianjurkan untuk diet makanan biasa adalah makanan yang merangsang, seperti makanan yang berlemak tinggi, terlalu manis, terlalu berbumbu, dan minuman yang mengandung alkohol.

Tujuan diet adalah memberikan makanan sesuai kebutuhan gizi untuk mencegah dan mengurangi kerusakan jaringan tubuh. Syarat diet pada makanan biasa adalah: Energi sesuai kebutuhan normal orang dewasa sehat dalam keadaan istirahat. Protein 10-15% dari kebutuhan energi total. Lemak 10-25% dari kebutuhan energi total. Karbohidrat 60-75% dari kebutuhan energi total. Cukup mineral, vitamin, dan kaya serat. Makanan tidak merangsang saluran cerna. Makanan sehari-hari beraneka ragam dan bervariasi. Indikasi pemberian, makanan biasa diberikan kepada pasien yang tidak memerlukan diet khusus berhubungan dengan penyakitnya.

2) Makanan Lunak

Makanan lunak adalah makanan yang memiliki tekstur yang mudah dikunyah, ditelan, dan dicerna dibandingkan dengan Makanan Biasa. Makanan ini cukup mengandung zat-zat gizi asalkan pasien mampu

mengonsumsi makanan dalam jumlah cukup. Tujuan diet makanan lunak adalah memberikan makanan dalam bentuk lunak yang mudah ditelan atau dicerna sesuai kebutuhan gizi dan keadaan penyakit.

Syarat-syarat diet makanan lunak meliputi: energy, protein, dan zat gizi lain cukup. Makanan diberikan dalam bentuk cincang atau lunak, sesuai dengan keadaan penyakit dan kemampuan makan pasien. makanan diberikan dalam porsi sedang yaitu 3 kali makan lengkap dan 2 kali selingan. Makanan mudah dicerna, rendah serat, dan tidak mengandung bumbu tajam. Indikasi pemberian makanan lunak diberikan kepada pasien sesudah operasi tertentu, pasien dengan penyakit infeksi dengan kenaikan suhu tubuh tidak terlalu tinggi, pasien dengan kesulitan mengunyah dan menelan, serta sebagai perpi dahan dari Makanan Saring ke Makanan Biasa.

3) Makanan Saring

Makanan Saring adalah makanan semipadat yang mempunyai tekstur lebih halus daripada Makanan Lunak, sehingga lebih mudah ditelan dan dicerna. Menurut keadaan penyakit, Makanan Saring dapat diberikan langsung kepada pasien atau merupakan perpindahan dari Makanan Cair Kental ke Makanan Lunak. Tujuan diet Makanan Saring adalah memberikan makanan dalam bentuk semipadat sejumlah yang mendekati kebutuhan gizi pasien untuk jangka waktu pendek sebagai proses adaptasi terhadap bentuk makanan yang lebih padat.

Syarat diet Makanan Saring adalah hanya diberikan untuk jangka waktu singkat 1-3 hari, karena kurang memenuhi kebutuhan gizi, terutama energy dan tiamin. Rendah serat, diberikan dalam bentuk disaring atau diblender. Diberikan dalam porsi kecil dan sering yaitu 6-8 kali sehari. Makanan Saring diberikan kepada pasien sesudah mengalami operasi tertentu, pada infeksi akut termasuk infeksi saluran cerna, serta kepada pasien dengan kesulitan mengunyah dan menelan, atau sebagai perpindahan dari Makanan Cair Kental ke Makanan Lunak, karena makanan ini kurang serat dan vitamin C, maka sebaiknya diberikan untuk jangka waktu pendek, yaitu selama 1-3 hari saja.

4) Makanan Cair

Makanan Cair adalah makanan yang mempunyai konsistensi cair hingga kental. Makanan ini diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan mengunyah, menelan, dan mencernakan makanan yang disebabkan oleh menurunnya kesadaran, suhu tinggi, rasa mual, muntah, pasca perdarahan saluran cerna, serta pra dan pasca bedah. Makanan dapat diberikan secara oral atau parenteral. Menurut konsistensi makanan, Makanan Cair terdiri atas tiga jenis, yaitu Makanan Cair Jernih, Makanan Cair Penuh, dan Makanan Cair Kental.

a) Makanan Cair Jernih

Makanan Cair Jernih adalah makanan yang disajikan dalam bentuk cairan jernih pada suhu ruang dengan kandungan sisa (residu) minimal dan tembus pandang bila diletakkan dalam wadah bening. Jenis cairan

yang diberikan tergantung pada keadaan penyakit atau jenis operasi yang dijalani. Tujuan diet Makanan Cair Jernih adalah untuk memberikan makanan dalam bentuk cair, yang memenuhi kebutuhan cairan tubuh yang mudah diserap dan hanya sedikit meninggalkan sisa (residu), dan mencegah dehidrasi dan menghilangkan rasa haus.

Syarat diet Makanan Cair Jernih adalah makanan diberikan dalam bentuk cair jernih yang tembus pandang. Bahan makanan hanya terdiri dari sumber karbohidrat. Tidak merangsang saluran cerna dan mudah diserap. Sangat rendah sisa (residu). Diberikan hanya selama 1-2 hari. Porsi kecil dan diberikan sering. Makanan Cair Jernih diberikan kepada pasien sebelum dan sesudah operasi tertentu, keadaan mual dan muntah, dan sebagai makanan tahap awal pasca-pendarahan saluran cerna. Nilai gizinya sangat rendah karena terdiri dari sumber karbohidrat.

Bahan makanan yang boleh diberikan antara lain the, sari buah, sirup, air gula, kaldu jernih, serta cairan mudah cerna seperti cairan yang mengandung maltodekstrin. Makanan dapat ditambah dengan suplemen energy tinggi dan rendah sisa.

b) Makanan Cair Penuh

Makanan Cair Penuh adalah makanan yang berbentuk cair atau semicair pada suhu ruang dengan kandungan serat minimal dan tidak “tembus pandang” bila diletakkan dalam wadah bening. Jenis makanan yang diberikan bergantung pada keadaan pasien. Makanan ini dapat langsung diberikan kepada pasien atau sebagai perpindahan dari

Makanan Cair Jernih ke Makanan Cair Kental. Tujuan diet Makanan Cair Jernih adalah untuk memberikan makanan dalam bentuk cair dan setengah cair yang memenuhi kebutuhan gizi, selain itu untuk meringankan kerja dalam saluran cerna.

Syarat diet Makanan Cair Penuh adalah sebagai berikut: Tidak merangsang saluran cerna. Bila diberikan lebih dari 3 hari harus dapat memenuhi kebutuhan energi dan protein. Kandungan energy minimal 1 kkal/ml, konsentrasi cairan dapat diberikan secara bertahap dari $\frac{1}{2}$, $\frac{3}{4}$ sampai penuh. Berdasarkan masalah pasien, dapat diberikan formula rendah atau bebas laktosa, formula dengan asam lemak rantai sedang (MCT), formula dengan protein yang terhidrolisa, formula tanpa susu, formula dengan serat, dan sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhan vitamin dan mineral dapat diberikan tambahan ferosulfat, vitamin B kompleks, dan Vitamin C. Sebaiknya osmolaritas <400 Mosml.

Makanan Cair Penuh diberikan kepada pasien yang mempunyai masalah untuk mengunyah, menelan, atau mencernakan makanan padat, misalnya pada operasi mulut atau tenggorokan, dan atau pada kesadaran menurun. Makanan ini dapat diberikan melalui oral, pipa atau enteral (*Naso Gastric Tube= NGT*), secara bolus atau *drip* (tetes) (Sunita Almatsier, 2004:30-45).

c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyajian Makanan di Rumah Sakit Condong Catur

1) Standar Operasional Prosedur Penyajian Makanan Padat untuk Pasien Rumah Sakit Condong Catur

Penyajian Makanan Padat untuk Pasien Rumah Sakit Condong Catur adalah proses menyajikan makanan padat yang telah diambil dari dapur sesuai dengan diet pasien yang dilayani. Tujuannya adalah supaya pasien mendapat makanan padat sesuai dengan yang dipesan dan memenuhi syarat kesehatan. Prosedur penyajian makanan adat untuk pasien Rumah Sakit Condong Catur sebagai berikut: Ahli gizi/staff gizi melengkapi sendok, gelas dan tutup gelas yang akan disajikan di pantry. Ahli gizi/staff mengecek makanan dari ulat, rambut, tumpahan sayur dan sebagainya, kemudian membersihkannya saat akan menyajikan ke meja pasien. Ahli gizi/staff gizi membawa troly bersih yang sudah lengkap dari pantry ke ruangan. Ahli gizi/staff gizi menyajikan makanan dengan terlebih dahulu mengetuk pintu dan menyapa pasien kemudian meletakkannya ke meja pasien. Ahli gizi/staff mempersilahkan makan kepada pasien.

2) Standar Operasional Prosedur Penyajian Makanan Lewat PIPA Rumah Sakit Condong Catur

Prosedur Penyajian Makanan Lewat PIPA Rumah Sakit Condong Catur adalah suatu proses menyajikan makanan lewat PIPA (MLP) yang telah diambil dari dapur sesuai dengan terapi diet. Tujuannya adalah

agar pasien mendapat makanan lewat pipa (MLP) yang aman. Prosedur penyajian makanan lewat PIPA Rumah Sakit Condong Catur sebagai berikut: Ahli gizi/staff gizi mengecek aroma dan konsistensi makanan lewat pipa (MLP). Makanan lewat pipa (MLP) disajikan dan dilengkapi dengan air putih.

3) Standar Operasional Prosedur Pengawasan Distribusi Makanan Rumah Sakit Condong Catur

Pengawasan Distribusi Makanan Rumah Sakit Condong Catur adalah pemantauan terhadap proses kegiatan yang mencakup persiapan porsi makanan dan penyajian makanan kepada pasien. tujuannya untuk tersedianya makanan yang aman bagi kesehatan pasien di ruang perawatan. Prosedur Pengawasan distribusi makanan Rumah Sakit Condong Catur sebagai berikut: Ahli gizi/staff gizi mencicipi semua makanan yang akan didistribusikan, meliputi: aroma, tekstur, bentuk dan rasa. Ahli gizi/staff gizi mengecek makanan dalam plato dan dicocokkan dengan daftar diet pasien dan ruang rawat inap (Rumah Sakit Condong Catur: 2015).

d. Prinsip-prinsip Penyajian Makanan

Menurut Kementerian RI (2013:72) makanan yang disajikan adalah makanan yang siap dan layak disantap. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada tahap penyajian makanan yaitu:

1. Prinsip tepat penyajian disesuaikan dengan kelas pelayanan dan kebutuhan. Tepat penyajian yaitu tepat menu, tepat waktu, dan tepat volume atau porsi (sesuai jumlah).
2. Prinsip panas, yaitu penyajian makanan yang harus disajikan dalam keadaan panas. Hal ini bertujuan untuk mencegah pertumbuhan bakteri dan meningkatkan selera makan. Panas yaitu makanan yang harus disajikan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas dengan memperhatikan suhu makanan, sebelum ditempatkan dalam alat saji panas makanan harus berada pada suhu $>60^{\circ}\text{C}$.
3. Prinsip bersih, yaitu setiap peralatan/wadah yang digunakan harus *hygiene*, utuh, tidak cacat atau rusak agar makanan selalu bersih.
4. Prinsip pewadahan, yaitu setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah yang terpisah dan memiliki tutup untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang.
5. Prinsip pemisah, yaitu makanan yang disajikan dalam dus atau tempat makan harus dipisah satu sama lain.
6. Prinsip *edible part*, yaitu setiap bahan yang disajikan merupakan bahan yang dapat dimakan, hal ini bertujuan untuk menghindari kecelakaan salah makan.
7. Prinsip kadar air, yaitu makanan yang mengandung kadar air tinggi baru di campur menjelang penyajian untuk menghindari makanan cepat basi.

8. Prinsip *handling*, yaitu setiap penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan anggota tubuh.

Di rumah sakit, makanan pada saat pengangkutan juga harus diperhatikan agar makanan tetap bersih dan tidak terkontaminasi bahan-bahan lain. Syarat-syarat pengangkutan makanan jadi atau makanan yang sudah masak ke pasien adalah makanan tidak boleh bercampur dengan bahan-bahan berbahaya dan beracun sehingga makanan tersebut aman. Menggunakan kendaraan khusus pengangkut makanan jadi/masak dan harus selalu higienis. Setiap jenis makanan jadi mempunyai wadah masing-masing dan tertutup.

Hindari perlakuan makanan yang ditumpuk, diduduki, diinjak dan dibanting. Wadah harus utuh, kuat, tidak karat dan ukurannya memadai dengan jumlah makanan yang akan ditempatkan. Wadah tidak dibuka tutup selama perjalanan. Isi tidak boleh penuh untuk menghindari terjadi uap makanan yang mencair. Pengangkutan untuk waktu lama, suhu harus diperhatikan dan diatur agar makanan tetap panas atau tetap dingin (Kementerian Kesehatan RI, 2013: 71-72).

4. Pelayanan

a. Standar Pelayanan Rumah Sakit

Standar mutu pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit akan selalu terkait dengan struktur, proses, dan *outcome* system pelayanan rumah sakit tersebut. Standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga dapat dikaji dari tingkat pemanfaatan sarana pelayanan oleh

masyarakat, mutu pelayanan dan tingkat efisiensi rumah sakit. Struktur kegiatan operasional di sebuah rumah sakit adalah semua masukan (*input*), proses (*process*), dan hasil atau keluaran (*outcome*).

1) *Input*

Struktur kegiatan operasional di sebuah rumah sakit meliputi tenaga, peralatan, dana, dan sebagainya. Ada sebuah asumsi yang mengatakan bahwa jika struktur input tertata dengan baik, akan lebih menjamin mutu pelayanan serta lebih efisien dan efektif dalam pelaksanaan.

2) *Proses*

Proses adalah semua kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya yang mengadakan interaksi secara profesional dengan pasiennya.

3) *Outcome*

Outcome adalah hasil akhir kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya di rumah sakit terhadap pasien (Susatyo Herlambang: 2012:118-119).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan adalah mencakup sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas: Kualitas pelayanan diukur dari penampilan atau *performance* secara fisik yang dapat dipercaya seperti cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas, dan penampilan percaya diri petugas serta keramahan, kesopanan, dan menghormati pasien.

- 2) Tanggap: kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Seperti menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan.
- 3) Kompetensi: kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
- 4) *Accessibility*: kualitas pelayanan diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah.
- 5) Etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahan dari penyedia jasa.
- 6) Komunikasi berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan menengahkan keinginan mereka.
- 7) Kredibilitas menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
- 8) Keamanan adalah bebas dari bahaya, risiko, ataupun keraguan.
- 9) Kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa (Fais Sastrianegara, 2014: 210-11).

Dari beberapa dimensi di atas dapat disimpulkan jika pelayanan erat kaitanya dengan pelayanan petugas dan pelayanan fasilitas. Dalam hal pelayanan makanan, fasilitas yang dimaksud adalah perlengkapan

atau peralatan makanan. Berikut ini dapat dijelaskan mengenai standar petugas rumah sakit dan peralatan makanan di rumah sakit.

c. Pelayanan Petugas Penyaji atau Penjamah Makanan

Pelayanan makanan merupakan tugas dari seorang penjamah makanan atau penyaji makanan. Kebersihan diri dan kesehatan penjamah makanan merupakan kunci kebersihan dalam pengolahan makanan yang aman dan sehat, karena penjamah makanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mencemari bahan pangan baik berupa cemaran fisik, kimia maupun biologis.

Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan penerapan prinsip-prinsip *personal hygiene*, yaitu:

1) Mengetahui sumber cemaran dari tubuh

Tubuh manusia selain sebagai alat kerja juga merupakan sumber cemaran bagi manusia lain dan lingkungannya termasuk makanan dan minuman. Sumber cemaran tersebut berasal dari tubuh manusia yaitu tangan, rambut, mulut, hidung, telinga, organ pembuangan (dubur dan organ kemaluan).

Cara-cara menjaga kebersihan diri adalah dengan mandi secara teratur dengan sabun dan air bersih. Sebelum tidur, bangun tidur dan sehabis makan menyikat gigi dengan pasta gigi dan sigit gigi. Menggunakan pakaian yang bersih. Kuku pendek agar mudah dibersihkan. Membiasakan diri selalu membersihkan lubang hidung, lubang telinga. Setelah buang air besar maupun kecil selalu mencuci

tangan dengan sabun dan air bersih. Membuang kotoran ditempat baik sesuai dengan persyaratan kesehatan. Dan menjaga kebersihan kulit dari bahan-bahan kosmetik yang tidak perlu.

Sumber cemaran yang lain yang penting yaitu luka terbuka atau koreng, bisul atau nanah dan ketombe atau kotoran lain dari rambut. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam upaya pengamanan makanan yaitu luka harus segera ditutup dengan plaster tahan air. Koreng atau bisul tahap dini ditutup dengan plaster tahan air. Rambut ditutup dengan penutup kepala yang menutup bagian depan sehingga tak terturai.

Sumber cemaran karena perilaku yaitu tangan yang kotor, batuk, bersin atau percikan ludah, menyisir rambut dekat makanan perhiasan yang dipakai. Sumber semaran karena ketidaktahuan. Ketidaktahuan dapat terjadi karena pengetahuan yang rendah dan kesadarannya pun rendah. Hal tersebut menyebabkan terjadinya penyalahgunaan bahan makanan yang dapat menimbulkan bahaya seperti pemakaian bahan palsu, pemakaian bahan pangan rusak atau rendah kualitasnya, tidak bisa membedakan bahan pangan dan bukan bahan pangan dan tidak bisa membedakan jenis pewarna yang aman untuk bahan makanan (Kementerian Kesehatan RI, 2013: 74-75).

2) Mencegah pencemaran dengan menerapkan perilaku-perilaku seperti sebagai berikut:

a) Kondisi kesehatan

Kondisi kesehatan yang perlu diperhatikan adalah tidak menderita penyakit mudah menular: batuk, influenza, diare, penyakit menular lainnya. Menutup luka (luka terbuka, bisul, luka lainnya).

b) Menjaga kebersihan diri

Langkah-langkah untuk menjaga kebersihan diri yaitu dengan mandi teratur dengan sabun dan air bersih. Setelah makan dan sebelum menggosok gigi dengan pasta gigi secara teratur minimal dua kali sehari. Membiasakan membersihkan lubang hidung, lubang telinga, dan sela-sela jari secara teratur. Dua kali dalam seminggu mencuci rambut atau keramas. Kebersihan tangan: kuku pendek, kuku tidak di cat atau memakai kutek, bebas luka.

c) Kebiasaan mencuci tangan

Kebiasaan mencuci tangan harus selalu dilakukan sebelum menjamah atau memegang makanan, sebelum memegang peralatan makan, setelah keluar dari WC atau kamar kecil, setelah meracik bahan mentah seperti daging, ikan, sayuran dan lain-lain.

d) Perilaku penjamah makanan dalam melakukan kegiatan pelayanan penanganan makanan

Pada saat pelayanan penanganan makanan para petugas harus menjaga makanan dengan tidak menggaruk-garuk rambut, lubang

hidung atau sela-sela jari atau kuku, tidak merokok pada saat bekerja, menutup mulut saat bersin atau batuk dan Tidak meludah sembarangan diruangan pengolahan makanan. Tidak menyisir rambut sembarangan terutama di ruangan persiapan dan pengolahan makanan. Tidak memegang, mengambil, memindahkan dan mencicipi makanan langsung dengan tangan (tanpa alat). Dan tidak memakan permen dan sejenisnya pada saat mengolah makanan.

e) Penampilan penjamah makanan

Persyaratan penampilan seorang petugas makanan adalah selalu bersih dan rapi, memakai celemek. Memakai tutup kepala untuk menghindari rambut yang rontok atau ketombe yang berjatuhan. Memakai alas kaki yang tidak licin. Tidak memakai perhiasan yang berlebihan dan memakai sarung tangan, jika diperlukan.

(Kementerian Kesehatan RI, 2013: 75)

Menurut Marsum WA (1999: 273-274) pelayanan dalam usaha jasa layanan dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Senyum kepada pasien.
- 2) Kita harus menyadari bahwa kita bergerak dalam bidang *hospitality industry* yang menjual jasa, keramah tamahan. Jadi harus murah senyum ramah, sopan serta supel.
- 3) Apapun yang kita kerjakan harus berakhir memuaskan. Dalam hal ini, kalau kita berprinsip "*Do The Best*" (kerjakan yang paling baik), apa yang kita kerjakan).

- 4) Jangkau dan dekati dalam segala keramahtamahan.
- 5) Memandang setiap pasien dengan rasa yang spesial.
- 6) Mengundang para pasien untuk datang kembali. Disini dimaksudkan bahwa setiap pasien yang datang harus kembalu dengan perasaan puas atas pelayanan yang bagus, lancar, petugas yang ramah, bersahabat, peralatan yang selalu bersih, rapi dan sebagainya. Jika setiap tamu merasa puas, pastilah suatu saat akan kembali jika akan berobat.
- 7) Selalu meningkatkan suasana yang hangat dan akrab kepada pasien.
- 8) Mata sesekali kontak dengan pandangan tamu sebagai tanda kita senantiasa mmemperhatikan mereka.

d. Peralatan Makanan

Persyaratan peralatan yang baik dan benar adalah:

- 1) Peralatan yang kontak langsung dengan makanan tidak boleh mengeluarkan zat beracun yang melebihi ambang batas sehingga membahayakan kesehatan.
- 2) Peralatan tidak rusak, gompel, retak, dan tidak menimbulkan pencemaran terhadap makanan.
- 3) Permukaaan yang kontak langsung dengan makanan harus tidak ada sudut mati, rata, halus dan mudah dibersihkan.
- 4) Peralatan harus dalam keadaan bersih sebelum digunakan.

- 5) Peralatan yang kontak langsung dengan makanan yang siap disajikan tidak boleh mengandung E.coli per cm² permukaan air.
- 6) Cara pencucian alat harus memenuhi beberapa ketentuan diantaranya pencucian peralatan harus menggunakan sabun atau detergen, air dingin, dan air bersih sampai bersih, dibebashamakan sedikitnya dengan larutan kaporit 50 ppm atau iodophor 12.5 ppm dalam air panas 80⁰C selama 2 menit.
- 7) Pengeringan peralatan harus memenuhi ketentuan sebagai peralatan yang sudah didesinfeksi harus ditiriskan pada arak-rak anti karat sampai kering dengan harapan bantuan sinar matahari atau sinar buatan atau mesin dan tidak boleh dilap dengan kain.
- 8) Penyimpanan peralatan harus memenuhi ketentuan bahwa semua peralatan yang kontak dengan makanan harus disimpan dalam keadaan kering dan bersih. Penyimpanan harus dibalik, rak-rak penyimpanan peralatan dibuat anti karat, rata dan tidak aus atau rusak, laci-laci penyimpanan peralatan terpelihara kebersihannya, ruang penyimpanan peralatan tidak lembab, terlindung dari sumber pengotoran atau kontaminsi dari binatang perusak (Wahid Iqbal Mubarak, 2009: 342-343).

Teknik pencucian yang benar akan memberikan hasil akhir pencucian yang sehat dan aman. Oleh karena itu, perlu diikuti tahapan-tahapan pencucian sebagai berikut *Scraping* yaitu, memisahkan segala sisa kotoran atau sisa makanan yang berada di peralatan yang akan

dicuci. Flushing dan soaking yaitu, mengguyur air diatas peralatan yang akan dicuci dan merendam peralatan yang terdapat sisa makan yang mengeras. Penggunaan air panas (60°C) akan mempercepat perendaman. *Washing* yaitu, mencuci peralatan dengan cara menggosok dan menggunakan zat pencuci seperti detergen cair atau bubuk.

Rinsing yaitu, mencuci peralatan yang telah digosok dengan detergen yang kemudian dibilas dengan air mengalir. *Sanitizing* yaitu, tindakan sanitasi untuk membebashamakan peralatan setelah proses pencucian. Peralatan yang selesai dicuci perlu dijamin aman dari mikroba dengan cara sanitasi atau dikenal dengan desinfeksi. Desinfeksi yang biasa dilakukan ada beberapa macam seperti dengan merendam di air panas 100°C selama 2 menit. Menggunakan larutan chlor aktif (50 ppm), udara oven (oven), sinar ultra violet (sinar pagi 09.00-11.00) atau peralatan elektrik yang menghasilkan sinar ultraviolet dan uap panas (steam) yang biasanya terdapat pada mesin cuci piring. *Toweling* yaitu, mengeringkan dengan menggunakan kain atau handuk untuk menghilangkan sisa-sisa kotoran yang mungkin masih menempel sebagai akibat proses pencucian. Akan tetapi handuk atau kain yang digunakan dipastikan bersih agar peralatan tidak tercemar bakteri (Prihastuti Ekawatiningsih, 2008: 7-9).

5. Rumah Sakit

a. Pengertian dan Jenis-Jenis Rumah Sakit

Rumah sakit menurut Susatyo Herlambang (2012:106) adalah sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Susatyo Herlambang, 2012:106). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 tahun 2014 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”.

Di Indonesia terdapat 3 jenis Rumah Sakit sesuai dengan kepemilikannya, jenis pelayanan dan kelasnya. Berdasarkan kepemilikannya rumah sakit dibedakan menjadi tiga macam yaitu Rumah Sakit Pemerintah (Rumah Sakit Pusat, Rumah Sakit Provinsi, Rumah Sakit Kabupaten), Rumah Sakit BUMN atau ABRI, dan Rumah Sakit Swasta yang menggunakan dana investasi dari sumber dalam negeri (PMDN) dan sumber dana luar negeri (PMA).

Berdasarkan jenis pelayanannya, di Indonesia terdapat 3 jenis pelayanan rumah sakit yaitu Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Jiwa,

Rumah Sakit Khusus (mata, paru, kusta, rehabilitasi, jantung. Kanker, dan sebagainya).

Rumah Sakit berdasarkan jenis kelasnya di Indonesia dibedakan menjadi empat kelas (Kepmenkes No. 51 Menkes/SK/II/1979) yaitu Rumah Sakit kelas A, Rumah Sakit kelas B (pendikan dan non kependidikan), Rumah Sakit kelas C dan Rumah Sakit kelas D (Susatyo Herlambang, 2012: 108-109).

b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah sebuah organisasi yang sangat kompleks. Manajemennya hampir sama dengan manajemen sebuah hotel, bedanya pada pengunjungnya. Pengunjung rumah sakit adalah orang yang sedang tidak sehat dan keluarga yang mengantarnya. Kompleksitas fungsi kegiatan di sebuah Rumah Sakit dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu:

- 1) Sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima jasa pelayanan (*customer service*). Hasil perawatan pasien sebagai *customer* Rumah Sakit ada tiga kemungkinan yaitu: sembuh sempurna, cacat (*squalae*), atau mati. Apapun hasilnya harus diarahkan untuk kepuasan pasien (*customer satification*) dan keluarga yang mengantarkannya.
- 2) Pelaksanakan fungsi kegiatan disebuah Rumah Sakit cukup kompleks karena tenaga yang bekerja di Rumah Sakit terdiri dari berbagai jenis

profesi dan keahlian, medis maupun non medis (Susatyo Herlambang, 2012:114).

c. Kewajiban Rumah Sakit

Ada dua kewajiban Rumah Sakit, yaitu:

- 1) Menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan Rumah Sakit melalui *hospital by laws* agar tercipta “*good Corporate Governance*”.
- 2) Menerapkan fungsi-fungsi manajemen klinis yang baik sesuai standar pelayanan medis dan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan agar tercipta “*Good Clinical Governance*”.

Kewajiban Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit diatur dalam Undang-Undang No 23. Tahun 1992 Tentang Kesehatan, dalam Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa:

- 1) Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan wajib melaksanakan *good corporate* dan *good clinical governance* yaitu: Mempunyai organisasi yang bertanggung jawab dan akuntabel, mempunyai *hospital by laws* dan *medical staff by laws*, memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur rumah sakit, memberikan pelayanan dengan memperhatikan hak pasien, keamanan dan keselamatan pasien, melaksanakan program-program mutu dan keselamatan pasien (*quality and safety*).
- 2) Rumah Sakit wajib mempunyai kemampuan pelayanan sesuai dengan kelasnya.

- 3) Rumah sakit wajib memberikan pelayanan bagi keluarga miskin; di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta yang ditunjuk pelayanan rawat inap kelas III secara gratis.
 - 4) Rumah sakit wajib meningkatkan peran sertanya dalam penurunan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB).
 - 5) Rumah sakit wajib meningkatkan kesiapannya sebagai tempat perawatan dan rujukan penyakit menular antara lain DBD, Antraks, HIV/AIDS, TB, SARS, dan penyakit tidak menular (PTM).
 - 6) Rumah Sakit wajib mengantisipasi tuntutan hukum terhadap dugaan kesalahan pelayanan.
 - 7) Rumah sakit wajib melaksanakan *infection prevention and control* (IPC).
 - 8) Rumah Sakit Pendidikan dan Rumah Sakit Khusus diarahkan untuk menjadi pusat unggulan dan penapisan iptek.
 - 9) Rumah Sakit wajib melaksanakan peningkatan pelayanan kesehatan ibu dan anak, peningkatan pelayanan *life saving* (IGD, ICU, ICCU, NICU/PICU), peningkatan pelayanan kesehatan penunjang medic (radiologi, anestesi dan laboratorium), pengembangan dan peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia.
 - 10) Setiap Rumah Sakit harus memenuhi ketentuan perizinan (mendirikan dan penyelenggaraan)) sebelum dioperasikan.
- (Susatyo Herlambang, 2012:116-118).

d. Rumah Sakit Condong Catur

Rumah Sakit Condong catur (RSCC) adalah rumah sakit tipe pertama yang didirikan oleh PT. Karya Mitra Pratama, diresmikan pada tanggal 30 Juni 2006 dan telah memiliki ijin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta. Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) dirancang dan dibangun di tanah seluas 2.000 m², dengan luas bangunan sekitar 5.000 m², pada lokasi di daerah pemukiman yang padat penduduk, dengan suasana yang tenang, aman, dan nyaman, dapat melayani kebutuhan pelayanan kesehatan dengan secara cepat dan tepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dan masyarakat luas pada umumnya.

Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan kepemilikannya merupakan rumah sakit swasta. Berdasarkan jenis pelayanannya Rumah Sakit Condong Catur merupakan rumah sakit umum. Sedangkan berdasarkan kelasnya Rumah Sakit Condong Catur merupakan rumah sakit dengan Kelas D akan tetapi sedang berjalan menuju Kelas C. Lokasi Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) beralamat di Jl. Manggis No. 6 Gempol, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta. Rumah Sakit Condong Catur mempunyai Layanan Gawat Darurat, Pelayanan Medik, Pelayanan Penunjang Medik, Keperawatan, Rekam Medis, Administrasi & Manajemen.

Rumah Sakit Condong Catur pada pelayanan makan atau petugas dapur mempunyai 8 pegawai yang terdiri dari 6 pegawai tetap dan 2

pegawai *part-time*. Pelayanan makanan di Rumah Sakit ini pasien diberikan makanan tiga kali sehari yaitu makan pagi, makan siang, dan makan sore. Selain itu pasien juga diberikan *snack* atau makanan ringan pada pagi pukul 09.00 dan *snack* sore pada pukul 14.00 WIB. Untuk pengadaan bahan makanan rumah sakit ini membeli bahan-bahan makanan dari pihak ketiga, rumah sakit memesan barang lalu diantar oleh penjualnya.

B. Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian yang meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen atau pasien meliputi:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erni Mustafa, Veni Hadju, Nurhaedar Jafar pada tahun 2012, yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Mamuju Provinsi Sulawesi Barat". Hasil dari penelitian ini pada proses penyelenggaraan makanan I rumah sakit setempat menunjukkan sebesar 71.9% atau 31 item telah dilaksanakan sedangkan yang belum terlaksana sebesar 28.1% atau 12 item. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas I, II, III terhadap penampilan makanan: menu pagi dan malam berada pada tingkat tidak puas (<3) dengan median 2.0, menu siang untuk porsi dan bentuk makanan berada pada tingkat puas (≥ 3) dengan median 3.0. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien rawat inap pada rasa makanan (suhu) menu pagi, siang, dan malam berada pada tingkat

tidak puas (<3) ; nasi, lauk hewani, nabati, dan sayur. Rata-rata berada pada tingkat puas (≥ 3) pada lauk hewani (3.0) ; menu pagi, siang, dan malam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lala Try Astuti pada tahun 2016, dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Quuen Latifa Yogyakarta”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan mendapatkan hasil puas. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan mendapatkan hasil sangat puas.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rosma Aliffianti pada tahun 2015 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit ‘Aisyiyah’ Purworejo”. Hasil dari menunjukkan bahwa pada diagram kartesius pada titik X merupakan titik tengah tingkat harapan dengan nilai 3.23 dan titik Y merupakan titik tengah kenyataan dengan nilai 2.77. Kepuasan pasien dari aspek Tangibles pada kuadran A sebanyak 11.54%, kuadran B sebanyak 61.53%, kuadran C sebanyak 11.54% dan pada kuadran D sebanyak 15.39%. Kepuasan pasien dari aspek Reliability pada kuadran A dan C sebanyak 0%, kuadran B dan D masingmasing 50%. Kepuasan pasien dari aspek indikator Responsiveness pada kuadran A, B dan C tidak ada yang mewakili dan pada kuadran D sebanyak 100%. Kepuasan pasien dari indikator Assurance pada kuadran A dan C

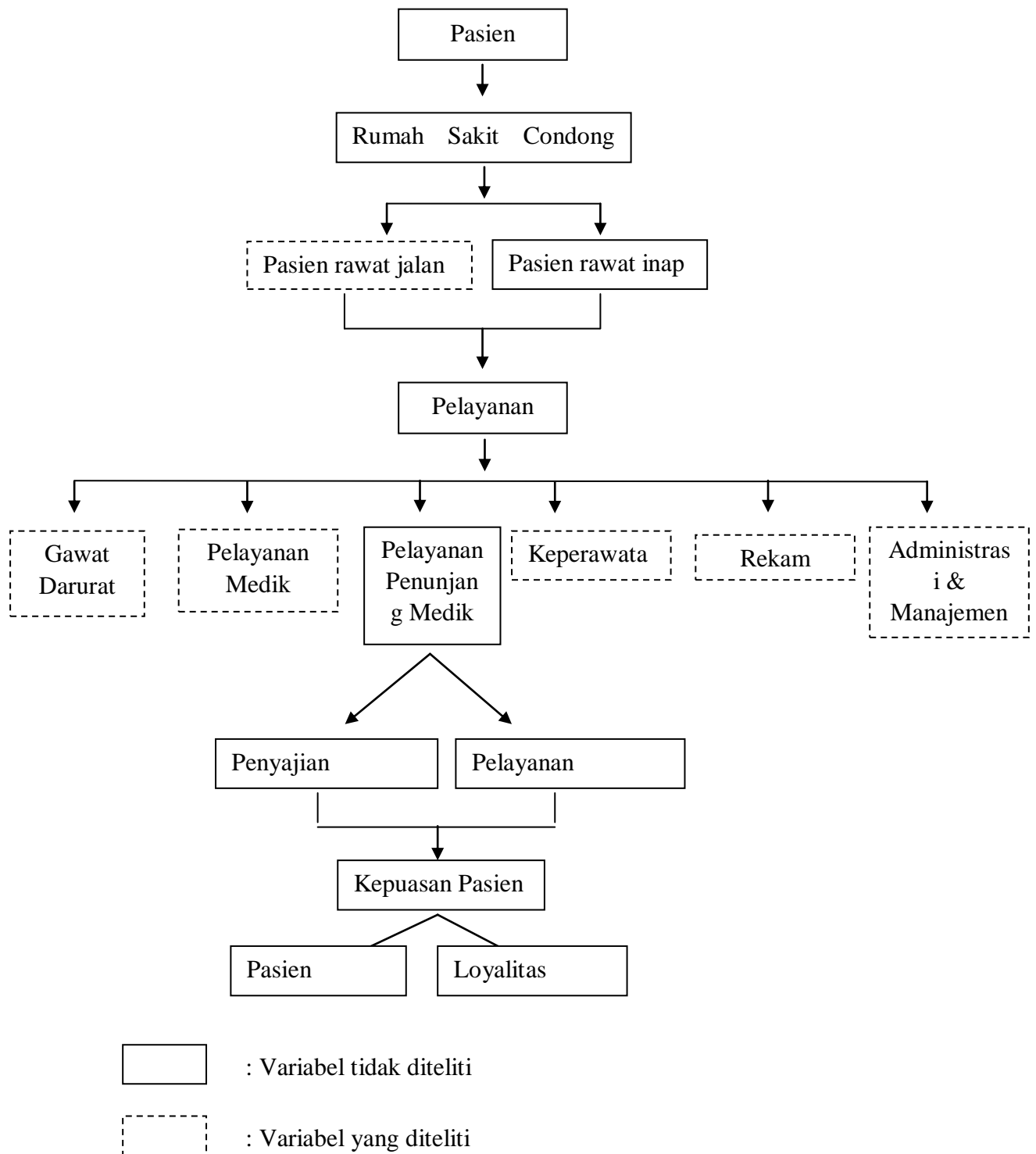
tidak ada yang mewakili, kuadran B sebanyak 66.67%, dan pada kuadran D sebanyak 33.33%. Kepuasan pasien pada aspek indikator Empathy pada kuadran A dan C tidak ada yang mewakili, kuadran B sebanyak 66.67%, dan pada kuadran D sebanyak 33.33%. Dalam diagram kartesius bahwa kuadran B memiliki prosentase nilai paling tinggi sedangkan kuadran A dan kuadran C memiliki prosentase nilai yang sama.

C. Kerangka Berpikir

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang melaksanakan kegiatan penyembuhan, pemulihan pasien dan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Di dalam perubahan maupun perkembangan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan antar rumah sakit semakin tinggi, dan perilaku pasien yang semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan membuat manajemen setiap rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan tersebut. Hal ini yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting untuk ditingkatkan terutama dalam hal penyajian makanan dan pelayanan makanan yang disajikan di rumah sakit memuaskan atau tidak.

Rumah Sakit Condong Catur memiliki Layanan Gawat Darurat, Pelayanan Medik, Pelayanan Penunjang Medik, Keperawatan, Rekam Medis, Administrasi & Manajemen. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap. Salah satu pelayanan penunjang medik adalah pelayanan makanan.

Memaksimalkan dalam hal penyajian dan pelayanan makanan adalah upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien. Diperolehnya penyajian dan pelayanan makanan pada pasien bertujuan untuk memberikan kepuasan agar dapat menumbuhkan loyalitas pasien pada Rumah Sakit Condong Catur. Selain itu tentu saja dengan penyajian dan pelayanan makanan yang baik dan benar pasien berharap segera sembuh dan dapat beraktifitas seperti biasanya. Kepuasan muncul apabila pasien senang dan pelayanan makanan diberikan sesuai dengan apa yang pasien harapkan. Kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud menggambarkan keadaan satu atau lebih variabel secara mandiri (Sugiyono, 2015:37). Sedangkan survei merupakan penelitian yang kesimpulan hasil penelitian tersebut digeneralisasikan atau berlaku untuk seluruh populasi sasaran meski data penelitian hanya diperoleh dari sampel (sebagian populasi) (Endang Mulyatiningsih, 2013: 209). Dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Rumah Sakit Condong Catur yang beralamat di Jalan Manggis No. 6, Depok, Sleman, Yogyakarta. Jangka waktu penelitian ini dimulai dari Januari 2016 sampai September 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2014:173). Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti, dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2014:174). Pada penelitian ini teknik yang digunakan adalah *Insidental Sampling*, yang merupakan pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel yang secara kebetulan ditemui saja (Endang Mulyatiningsih, 2013: 12). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien yang di ambil dari bulan Juli-Agustus 2016.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Agar dapat memperjelas dan menghindari terjadinya salah penafsiran maka peneliti memberikan definisi operasional penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Yang Disajikan. Pelayanan merupakan sesuatu hal yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada konsumen atau pasien. Dalam sebuah Rumah Sakit pelayanan makanan kepada pasien atau konsumen perlu ditingkatkan terus menerus. Kepuasan pasien tersebut dapat dirasakan setelah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

1. Kepuasan Pasien terhadap Penyajian Makanan

Penyajian merupakan suatu proses dalam arti luas menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan kepuasan pasien. Penyajian menyangkut beberapa faktor seperti prinsip tepat penyajian, prinsip panas, prinsip bersih, prinsip pewadahan, yaitu setiap jenis makanan disajikan dalam keadaan tertutup, prinsip pemisah, prinsip *edible part*, prinsip kadar air, prinsip *handling*, yaitu setiap penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan anggota tubuh.

2. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan

Pelayanan atau *service* merupakan nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada pasien dan harus ditingkatkan terus menerus. Pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan pasien akan membuat pasien merasa puas, sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pelayanan makanan yang dimaksud adalah reliabilitas, tanggap, kompetensi, *accessibility*, etika, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kelengkapan fasilitas.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner). Kuesioner atau angket adalah alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian (Endang Mulyatiningsih, 2013: 28). Kuesioner efektif digunakan untuk penelitian yang memiliki jumlah sampel banyak karena pengisian kuesioner dapat dilakukan bersama-sama dalam satu waktu.

Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup berisi tentang pernyataan mengenai penyajian dan pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur dan pasien diminta untuk menjawab dengan alternatif pilihan jawaban yang menggunakan skala *likert*, yaitu masing-masing jawaban dikaitkan dengan nilai berupa angka. Teknik angket ini digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong catur.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2002: 136).

Pasien yang terpilih sebagai sampel penelitian akan diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator pelayanan yang telah dinikmati. Alternatif pernyataan yang dipilih menggunakan skala *likert*, yaitu 4 (empat) alternatif jawaban. Dengan cara pasien diminta untuk memberikan penilaian (rating antara 1 sampai dengan 4) atas penyajian dan pelayanan makanan dari rumah sakit secara menyeluruh sesuai dengan pengalaman yang pasien rasakan.

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu rating atau nilai 4 untuk pilihan jawaban sangat puas, nilai 3 untuk pilihan jawaban puas, nilai 2 untuk pilihan jawaban tidak puas dan nilai 1 untuk pilihan jawaban sangat tidak puas (J.Supranto, 2011:77).

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban

Pernyataan Positif		
Alternatif Jawaban		Skor
Sangat Puas	SP	4
Puas	P	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Sebelum menyusun sebuah instrumen, peneliti diharapkan menyusun sebuah rancangan penyusun instrumen yang biasa dikenal dengan kisi-kisi. Kisi-kisi adalah sebuah tabel yang menunjukkan hubungan antara hal-hal yang disebutkan dalam baris dengan hal-hal yang disebutkan dalam kolom

(Suhراسيمي, 2002:138). Pengukuran aspek pelayanan makanan dan kepuasan

konsumen dapat dilihat pada kisi-kisi tabel berikut ini:

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Angket

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Pernyataan
1.	Penyajian Makanan	a. Prinsip Tepat Penyajian	1) Penyajian makanan sudah tepat waktu sesuai jadwal	1,2,3
			2) Makanan yang diberikan sudah sesuai kondisi pasien	4,5,6
			3) Makanan yang disajikan memiliki gizi yang seimbang	7,8
		b. Prinsip Kadar Air	4) Bentuk makanan	9,10
			5) Aroma makanan	11,12
			6) Rasa makanan	13,14
			7) Warna makanan	15,16
			8) Tekstur makanan	17,18
		c. Prinsip <i>Handling</i>	9) Makanan tidak kontak langsung dengan tubuh	19,20,21
		d. Prinsip Panas	10) Makanan sudah sesuai dengan suhu penyajian	22,23,24
		e. Prinsip Bersih	11) Semua makanan yang dihidangkan dalam keadaan bersih	25,26,27
2.	Pelayanan	f. Prinsip Pewadahan	12) Penyajian makanan dan minuman tertutup	28,29,30
		g. Prinsip Pemisah	13) Semua jenis hidangan ditempatkan pada wadah terpisah	31,32,33, 34
		h. Prinsip <i>Edible Part</i>	14) Penyajian makanan dihidangkan dengan menarik	35,36
		1. Reliabilitas	1) Petugas berpenampilan rapi dan bersih	37,38,39
			2) Petugas menjaga perilaku pada saat pelayanan makanan	40,41,42
		2. Tanggap	3) Dalam hal pelayanan makanan petugas bertindak cepat	43,44
		3. Kompetensi	4) Petugas memiliki wawasan atau pengetahuan yang luas	45,46,47

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Pernyataan
			tentang makanan	
		4. <i>Accessibility</i>	5) Petugas mudah dihubungi	48,49
		5. Etika	6) Petugas ramah dan sopan saat pelayanan 7) Petugas sangat menghormati pasien	50,51 52,53,54
		6. Komunikasi	8) Petugas meluangkan waktu untuk berkomunikasi tentang makanan yang disajikan	55,56
		7. Kredibilitas	9) Petugas bersikap jujur	57,58
		8. Keamanan	10) Petugas memberi rasa aman	59,60
		9. Kelengkapan Fasilitas	11) Peralatan selalu bersih 12) Peralatan sudah sesuai jenis makanan 13) Peralatan yang diberikan selalu lengkap 14) Peralatan makanan masih layak digunakan	61,62 63,64 65,66 67,68

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum angket penelitian digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya, angket penelitian diujicobakan terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui instrumen yang disusun benar-benar merupakan instrumen yang baik. Baik-buruknya instrumen yang disusun berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian.

1. Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan suatu instrumen. Suharsimi Arikunto (2014: 211) menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid jika mempunyai validitas yang tinggi, dan instrumen dikatakan kurang valid jika mempunyai validitas rendah. Tahap pengujian validitas instrumen

merupakan pengukuran butir-butir kuesioner validitas “Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur”.

Untuk uji coba validitas instrumen dalam penelitian ini secara empiris dengan menggunakan teknik korelasi *Product-Moment Pearson* dengan bantuan program SPSS versi 16 *for windows*. Kemudian validitas instrumen ditentukan dengan menggunakan kriteria jika harga $r < 0,3$ maka instrumen dianggap tidak valid atau gugur (Sugiyono, 2014:).

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y adalah skor item dan y adalah skor total

n : Jumlah responden

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor butir dan skor total

$\sum x$: Jumlah Skor butir

$\sum y$: Jumlah skor total

\sum : jumlah kuadrat skor butir

$\sum x^2$: Jumlah Kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto: 2014: 213)

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya instrumen penelitian adalah jika r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5%, maka butir dari instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen yang dimaksud tidak

valid. Butir instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya atau dianggap gugur.

Instrumen atau alat observasi pada variabel penyajian makanan dan pelayanan makanan menggunakan cara *expert judgment* yaitu dengan mengkonsultasikan kepada ahli pada bidang yang bersangkutan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang ditunjuk sebagai validator adalah dosen boga yaitu Ibu Dewi Eka Murniati, MM. Hasil *expert judgment* yang diperoleh yaitu, dengan menggunakan 4 skala likert dan membandingkan antara harapan dan kenyataan.

Angket diujicoba kepada 30 responden yang merupakan pasien dari Rumah Sakit Condong Catur, angket diujicobakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Butir instrumen dikatakan valid apabila harga koefisien lebih besar atau sama dengan harga korelasi (r) tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Harga koefisien korelasi $N = 30$ pada taraf signifikan 5% r tabel = 0,361.

Setelah diujicoba maka diperoleh data yang tercantum pada tabel jawaban responden (lampiran) yang kemudian dari data tersebut diperoleh tabel hasil uji coba validasi (lampiran) yang menunjukkan bahwa semua butir soal valid. Hal ini karena semua mempunyai harga koefisien pernyataan lebih besar dari harga korelasi yaitu, 0,361.

2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas mempunyai arti tetap, dapat dipercaya, atau dapat diandalkan. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, dengan alat ukur yang terpercaya dan baik, maka data dari penelitian akan menunjukkan hasil yang terpercaya. Uji

reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's coefficient alpha* dengan bantuan program SPSS 16. Adapun rumus *Cronbach's alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \frac{(V_t - \sum pq)}{V_t}$$

Keterangan:

r_{11} = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

v_t = varians total

p = proporsi subjek yang menjawab betul pada sesuatu butir (proporsi subjek yang mendapat skor 1).

p = $\frac{\text{banyaknya subjek yang skornya 1}}{N}$

q = $\frac{\text{proporsi subjek yang mendapat skor 0}}{(q = 1-p)}$

Pedoman untuk menentukan tinggi rendahnya reliabilitas instrument menurut Suharsimi Arikunto (2000:163) dapat didasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian

Koefisien (r)	Reliabilitas
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Sedang
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Penyajian dan Pelayanan Makanan

Variabel	Alpha		Keterangan
	Harapan	Kenyataan	
Penyajian	0,971	0,951	Reliabel
Pelayanan	0,973	0,968	Reliabel

Hasil uji reliabilitas didapat nilai *alpha cronbach's* untuk variabel penyajian harapan diperoleh nilai sebesar 0,971 dan pada kenyataan diperoleh nilai 0,951. Sedangkan pada variabel pelayanan untuk harapan diperoleh nilai 0,973 dan pada kenyataan diperoleh nilai 0,968. Dengan hasil yang lebih besar dari 0,6 maka variabel penelitian didalam angket dinyatakan telah reliable sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dengan persentase yang kemudian dimaknai. Analisis data deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan di Rumah sakit Condong Catur. Untuk menghindari kecenderungan responden asal mengisi dan memilih skor tengah dari skala yang digunakan, peneliti menggunakan 4 skala yang tidak ada skor nilai tengah atau titik netral. Skor 4 untuk sangat puas, 3 untuk puas, 2 untuk tidak puas dan 1 untuk sangat tidak puas.

Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Di mana:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

(Supranto, 2011:241)

Apabila hasil perhitungan tingkat kesesuaian kurang dari 100% maka dapat dikatakan pelanggan belum puas. Jika hasilnya 100% maka dapat dikatakan pelanggan tersebut puas namun jika lebih dari 100% bisa dikatakan pelanggan sangat puas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Condong Catur, subyek penelitian ini adalah pasien rawat inap di rumah sakit tersebut. Penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur. Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur selama satu minggu sebanyak 140 pasien dengan sampel penelitian yang diambil yaitu sebanyak 100 pasien. Angket yang diberikan terdiri dari 68 butir pernyataan dengan pembagian, variabel penyajian 36 soal dan variabel pelayanan 32 soal.

B. Karakteristik Responden

Penyajian data mengenai identitas di sini yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klarifikasi demografis responden tersebut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik berdasarkan jenis kelamin yang dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	45%
Total	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur yaitu, laki-laki berjumlah 53 orang, dan perempuan 45 orang. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa jenis kelamin pasien yang menjadi responden paling banyak adalah laki-laki.

2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Swasta	20	20%
Mahasiswa/pelajar	34	34%
Ibu Rumah Tangga	10	10%
Wiraswasta	6	6%
Buruh	11	11%
PNS	12	12%
Lain-lain	7	7%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur dengan pekerjaan swasta berjumlah 20 orang, mahasiswa/pelajar berjumlah 34 orang, ibu rumah tangga berjumlah 10 orang, wiraswasta 6 orang, buruh 11 orang, PNS 12 orang, dan lain-lain berjumlah 7 orang. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa pekerjaan pasien yang menjadi responden yang paling banyak adalah pasien dengan pekerjaan mahasiswa/pelajar.

3. Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik berdasarkan umur yang dapat disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
<20 tahun	15	15%
20-29 tahun	37	37%
30-39 tahun	14	14%
40-49 tahun	15	15%
>50 tahun	12	12%
Lain-lain	7	7%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur dengan umur <20 tahun berjumlah 15 pasien, 20-29 tahun berjumlah 37 pasien, 30-39 tahun berjumlah 14 pasien, 40-49 tahun berjumlah 15 pasien, >50 tahun berjumlah 12 pasien, dan lain-lain berjumlah 7 pasien. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa umur yang paling banyak adalah dari 20-29 tahun.

C. Analisis Data

1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Terhadap Penyajian di Rumah Sakit Condong Catur.

Data kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur diperoleh melalui kuesioner. Data yang diperoleh selanjutnya di olah dengan menggunakan Ms. Excel, maka diperoleh rata-rata yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip Tepat Penyajian

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (x)	Tingkat Kesesuaian (TKi) %
1.	Makan pagi disajikan sesuai jadwal	3,7	3,26	88,64%
2.	Makan siang disajikan sesuai jadwal	3,69	3,27	88,61%
3.	Makan sore disajikan sesuai jadwal	3,68	3,27	88,85%
4.	Sayuran yang disajikan sesuai diet/anjuran dokter	3,7	3,21	86,75%

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (x)	Tingkat Kesesuaian (TKi) %
5.	Lauk yang disajikan sesuai diet/anjuran dokter	3,63	3,22	88,70%
6.	Buah yang disajikan sesuai diet/anjuran dokter	3,64	3,22	88,46%
7.	Makanan yang disajikan lengkap	3,61	3,29	91,13%
8.	Makanan yang disajikan bergizi	3,63	3,28	90,35%
Rata-rata		3,66	3,25	90,02%

Berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan kenyataan maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kenyataan. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto 2011:241).

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makan pagi disajikan sesuai jadwal yaitu 3,26 dan untuk harapan yaitu 3,7, dengan tingkat kesesuaian 88,64%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,64% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makan siang disajikan sesuai jadwal yaitu 3,27 dan untuk harapan yaitu 3,69, dengan tingkat kesesuaian 88,61%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,61% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makan sore disajikan sesuai jadwal yaitu 3,27 dan untuk harapan yaitu 3,68, dengan tingkat kesesuaian 88,85%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,85% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai sayuran yang disajikan sesuai diet atau anjuran dokter yaitu 3,21 dan untuk harapan yaitu 3,7, dengan tingkat kesesuaian 86,75%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,75% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai lauk yang disajikan sesuai diet atau anjuran dokter yaitu 3,22 dan untuk harapan yaitu 3,63, dengan tingkat kesesuaian 88,70%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,70% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai buah yang disajikan sesuai diet atau anjuran dokter yaitu 3,22 dan untuk harapan yaitu 3,64, dengan tingkat kesesuaian 88,46%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,46% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makanan yang disajikan lengkap yaitu 3,29 dan untuk harapan yaitu 3,61, dengan tingkat kesesuaian 91,13%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91,13% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makanan yang disajikan bergizi yaitu 3,28 dan untuk harapan yaitu 3,63, dengan tingkat kesesuaian 90,35%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,35% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip Kadar Air

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
9.	Potongan sayuran rapi	3,49	3,12	89,39%
10.	Makanan ditata dengan menarik	3,5	3,14	89,71%
11.	Aroma makanan menggugah selera	3,54	3,02	85,31%
12.	Aroma makanan masih segar	3,58	3,18	88,82%
13.	Sayur yang dihidangkan masih segar	3,62	3,12	86,18%
14.	Buah yang dihidangkan masih segar	3,63	3,08	84,84%
15.	Warna sayuran tidak pucat	3,54	3,18	89,83%
16.	Warna lauk menarik	3,54	3,06	86,44%
17.	Tekstur sayuran sudah tepat	3,52	3,17	90,05%
18.	Tekstur nasi sudah tepat	3,55	3,22	90,70%
Rata-rata		3,55	3,12	88,12%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai potongan sayuran rapi yaitu 3,12 dan untuk harapan yaitu 3,49, dengan tingkat kesesuaian 89,39%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,39% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makanan ditata dengan menarik yaitu 3,14 dan untuk harapan yaitu 3,5, dengan tingkat kesesuaian 89,71%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,71% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai aroma makanan menggugah selera yaitu 3,02 dan untuk harapan yaitu 3,54, dengan tingkat kesesuaian 85,31%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 85,31% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai aroma makanan masih segar yaitu 3,18 dan untuk harapan yaitu 3,58, dengan tingkat kesesuaian 88,82%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,82% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai sayur yang dihidangkan masih segar yaitu 3,12 dan untuk harapan yaitu 3,62, dengan tingkat kesesuaian 86,18%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,18% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai buah yang dihidangkan masih segar yaitu 3,08 dan untuk harapan yaitu 3,63, dengan tingkat kesesuaian 84,84%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 84,84% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai warna sayuran tidak pucat yaitu 3,18 dan untuk harapan yaitu 3,54, dengan tingkat kesesuaian 89,83%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,83% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai warna lauk menarik yaitu 3,06 dan untuk harapan yaitu 3,54, dengan tingkat kesesuaian 86,44%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,44% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai tekstur sayuran sudah tepat yaitu 3,17 dan untuk harapan yaitu 3,52, dengan tingkat kesesuaian 90,05%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,05% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai tekstur nasi sudah tepat yaitu 3,22 dan untuk harapan yaitu 3,55, dengan tingkat kesesuaian 90,70%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,70% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 10. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip *Handling*

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
19.	Petugas menyajikan sayuran dengan sarung tangan	3,5	3,22	92%
20.	Petugas menyajikan lauk dengan sarung tangan	3,58	3,23	90,22%
21.	Petugas menyajikan buah dengan sarung tangan	3,51	3,14	89,45%
Rata-rata		3,53	3,19	90,55%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas menyajikan sayuran dengan sarung tangan yaitu 3,22 dan untuk harapan yaitu 3,5, dengan tingkat kesesuaian 92%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 92% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas menyajikan lauk dengan sarung tangan yaitu 3,23 dan untuk harapan yaitu 3,58, dengan tingkat kesesuaian 90,22%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,22% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas menyajikan buah dengan sarung tangan yaitu 3,14 dan untuk harapan yaitu 3,51, dengan tingkat kesesuaian 89,45%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan

pelanggan terpenuhi sebesar 89,45% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 11. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip Panas

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
22.	Nasi masih hangat/sesuai kondisi pasien	3,5	3,1	88,57%
23.	Sayuran masih hangat/sesuai kondisi pasien	3,53	3,04	86,11%
34.	Lauk masih hangat/sesuai kondisi pasien	3,57	3,11	87,11%
Rata-rata		3,53	3,08	87,26%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai nasi masih hangat/sesuai kondisi pasien yaitu 3,1 dan untuk harapan yaitu 3,5, dengan tingkat kesesuaian 88, 57%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,57% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai sayuran masih hangat/sesuai kondisi pasien yaitu 3,04 dan untuk harapan yaitu 3,53, dengan tingkat kesesuaian 86, 11%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,11% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai lauk masih hangat/sesuai kondisi pasien yaitu 3,11 dan untuk harapan yaitu 3,57, dengan tingkat kesesuaian 87,11%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 87,11% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 12. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip Bersih

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
25.	Nasi yang disajikan bersih	3,44	3,52	102,31%
26.	Sayur yang disajikan tidak terdapat kotoran	3,47	3,61	104,03%
27.	Lauk yang disajikan bersih	3,43	3,55	103,49%
Rata-rata		3,44	3,56	103,27%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai nasi yang disajikan bersih yaitu 3,52 dan untuk harapan yaitu 3,44, dengan tingkat kesesuaian 102,31%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 102,31% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai sayur yang disajikan bersih yaitu 3,61 dan untuk harapan yaitu 3,47, dengan tingkat kesesuaian 104,03%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,26% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai nasi yang disajikan bersih yaitu 3,55 dan untuk harapan yaitu 3,43, dengan tingkat kesesuaian 103,49%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 103,49% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 13. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip Pewadahan

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
28.	Makanan disajikan dalam keadaan tertutup	3,36	3,85	114,58%
29.	Minuman disajikan dalam keadaan tertutup	3,41	3,71	108,79%
30.	Buah disajikan dalam keadaan tertutup	3,33	3,49	104,80%
Rata-rata		3,36	3,68	109,39

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makanan disajikan dalam keadaan tertutup yaitu 3,36 dan untuk harapan yaitu 3,85, dengan tingkat kesesuaian 114,58%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 114,58% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai minuman disajikan dalam keadaan tertutup yaitu 3,71 dan untuk harapan yaitu 3,41, dengan tingkat kesesuaian 108,79%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 108,79% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makanan disajikan dalam keadaan tertutup yaitu 3,49 dan untuk harapan yaitu 3,33, dengan tingkat kesesuaian 104,80%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 104,80% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 14. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip Pemisah

No	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
31.	Nasi disajikan terpisah dengan makanan lainya	3,39	3,53	104,12%
32.	Sayur disajikan terpisah dengan makanan lainya	3,30	3,56	107,87%
33.	Lauk disajikan terpisah dengan makanan lainya	3,40	3,52	103,52%
34.	Buah disajikan terpisah dengan makanan lainya	3,31	3,51	106,04%
Rata-rata		3,35	3,53	105,39%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai nasi disajikan terpisah dengan makanan lainya yaitu 3,53 dan untuk harapan yaitu 3,39, dengan tingkat kesesuaian 104,12%. Data

tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,69% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai sayur disajikan terpisah dengan makanan lainya yaitu 3,56 dan untuk harapan yaitu 3,30, dengan tingkat kesesuaian 107,87%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 107,87% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai lauk disajikan terpisah dengan makanan lainya yaitu 3,52 dan untuk harapan yaitu 3,40, dengan tingkat kesesuaian 103,52%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 103,52% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai buah disajikan terpisah dengan makanan lainya yaitu 3,51 dan untuk harapan yaitu 3,31, dengan tingkat kesesuaian 106,04%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 106,04% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 15. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Prinsip *Edible Part*

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
35.	Penyajian makanan diberi hiasan	3,28	2,82	85,97%
36.	Penyajian makanan rapi	3,42	2,95	86,25%
Rata-rata		3,35	2,88	86,11%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai penyajian makanan diberi hiasan yaitu 2,82 dan untuk harapan yaitu 3,28, dengan tingkat kesesuaian 85,97%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 85,97% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai penyajian makanan rapi yaitu 2,95 dan untuk harapan yaitu 3,42, dengan tingkat kesesuaian 86,25%.

Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,25% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 16. Hasil Perhitungan Rata-rata Harapan, Kenyataan, dan Tingkat Kesesuaian pada Indikator Penyajian Makanan

No	Indikator	Harapan (Y)	Kenyataan (x)	Tingkat Kesesuaian (TKi) %
1.	Prinsip Tepat Penyajian	3,66	3,25	90,02%
2.	Prinsip Kadar Air	3,55	3,12	88,12%
3.	Prinsip <i>Handling</i>	3,53	3,19	90,55%
4.	Prinsip Panas	3,53	3,08	87,26%
5.	Prinsip Bersih	3,44	3,56	103,27%
6.	Prinsip Pewadahan	3,36	3,68	109,39%
7.	Prinsip Pemisah	3,35	3,53	105,39%
8.	Prinsip <i>Edible Part</i>	3,42	2,95	86,25%
Rata-rata		3,48	3,29	95,03%

Berdasarkan tabel perhitungan rata – rata pada 8 indikator menunjukkan bahwa nilai rata - rata harapan 3,48, nilai rata – rata kenyataan 3.29 dan nilai rata – rata tingkat kesesuaian 95,03%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan belum puas dengan penyajian makanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Condong Catur. Nilai rata – rata harapan masih lebih tinggi dari pada nilai rata – rata kenyataan dan juga nilai rata – rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan masih kurang dari 100% maka dapat dikategorikan pelanggan masih belum puas

2. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Condong Catur.

Data kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur diperoleh melalui kuesioner. Data yang diperoleh selanjutnya di olah dengan menggunakan Ms. Excel, maka diperoleh rata-rata yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Reliabilitas

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Berpenampilan rapi	3,62	3,69	101,93%
2.	Seragam yang dikenakan bersih	3,64	3,31	90,93%
3.	Sarung tangan yang dikenakan bersih	3,64	3,32	91,20%
4.	Tidak bersikap kasar	3,68	3,69	100,27%
5.	Menggunakan masker	3,64	3,29	90,38%
6.	Tidak menggaruk-garuk kepala saat pelayanan	3,52	3,58	101,70%
Rata-rata		3,62	3,48	96,56%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas berpenampilan rapi yaitu 3,69 dan untuk harapan yaitu 3,62, dengan tingkat kesesuaian 101,93%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 101,93% dan hal ini masuk dalam kategori puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai seragam petugas yang dikenakan bersih yaitu 3,31 dan untuk harapan yaitu 3,64, dengan tingkat kesesuaian 90,93%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,93% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai sarung tangan yang dikenakan bersih yaitu 3,32 dan untuk harapan yaitu 3,64, dengan tingkat kesesuaian 91,20%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91,20% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas tidak bersikap kasar yaitu 3,69 dan untuk harapan yaitu 3,68, dengan tingkat kesesuaian 100,27%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 100,27% dan hal ini masuk dalam kategori puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas menggunakan masker yaitu 3,29 dan untuk harapan yaitu 3,64, dengan tingkat kesesuaian 90,38%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,38% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas tidak menggaruk-garuk kepala saat pelayanan yaitu 3,58 dan untuk harapan yaitu 3,52, dengan tingkat kesesuaian 90,38%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 101,70% dan hal ini masuk dalam kategori puas.

Tabel 18. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Tanggap

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
7.	Cepat dalam menyajikan makanan	3,63	3,24	89,25%
8.	Cepat dalam melayani permintaan pasien	3,66	3,20	87,43%
Rata-rata		3,64	3,22	88,34%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai cepat dalam menyajikan makanan yaitu 3,24 dan untuk harapan yaitu 3,63, dengan tingkat kesesuaian 89,25%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,25% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai cepat dalam melayani permintaan pasien yaitu 3,20 dan untuk harapan yaitu 3,66, dengan tingkat kesesuaian 87,43%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,34% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 19. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Kompetensi

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
9.	Dapat menjelaskan fungsi makanan	3,51	2,95	84,04%
10.	Dapat menjelaskan kebutuhan pasien	3,53	3,02	85,55%
11.	Dapat menginformasikan fungsi makanan	3,54	3,03	85,59%
Rata-rata		3,52	3	85,06%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai dapat menjelaskan fungsi makanan yaitu 2,95 dan untuk harapan yaitu 3,51, dengan tingkat kesesuaian 84,04%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 84,04% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai dapat menjelaskan kebutuhan pasien yaitu 3,02 dan untuk harapan yaitu 3,53, dengan tingkat kesesuaian 85,55%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 85,55% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai dapat menginformasikan fungsi makanan yaitu 3,03 dan untuk harapan yaitu 3,54, dengan tingkat kesesuaian 85,59%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 85,59% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 20. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator *Accessibility*

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
12.	Pasien mudah mendapatkan pelayanan	3,37	3,46	102,67%
13.	Mudah dihubungi	3,41	3,48	102,05%
Rata-rata		3,39	3,47	102,36

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai pasien mudah mendapatkan pelayanan yaitu 3,46 dan untuk harapan yaitu 3,37, dengan tingkat kesesuaian 102,67%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 102,67% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas mudah dihubungi yaitu 3,48% dan untuk harapan yaitu 3,41, dengan tingkat kesesuaian 102,05%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 102,05% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 21. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Etika

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
14.	Menyapa dan senyum kepada pasien	3,7	3,23	87,29%
15.	Berkata dengan ramah	3,64	3,24	89,01%
16.	Menghormati hak pasien	3,64	3,25	89,28%
17.	Memanggil pasien dengan sopan	3,7	3,28	88,64%
18.	Tidak membedakan-bedakan pasien	3,7	3,22	87,02%
Rata-rata		3,67	3,24	88,24%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item petugas menyapa dan senyum kepada pasien yaitu 3,23 dan untuk harapan yaitu 3,7, dengan tingkat kesesuaian 87,29%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 87,29% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item petugas berkata dengan ramah yaitu 3,24 dan untuk harapan yaitu 3,64, dengan tingkat kesesuaian 89,01%. Data tersebut

menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,01% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item petugas menghormati hak pasien yaitu 3,25 dan untuk harapan yaitu 3,64, dengan tingkat kesesuaian 89,28%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,28% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item petugas memanggil pasien dengan sopan yaitu 3,28 dan untuk harapan yaitu 3,7, dengan tingkat kesesuaian 88,64%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,64% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item petugas tidak membedakan pasien yaitu 3,22 dan untuk harapan yaitu 3,7, dengan tingkat kesesuaian 87,02%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 87,02% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 22. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Komunikasi

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
19.	Mencoba bertanya pendapat tentang makanan	3,63	2,99	82,36%
20.	Bertanya tentang keluhan kepada pasien	3,66	3,18	86,88%
Rata-rata		3,64	3,08	84,62%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas mencoba bertanya pendapat tentang makanan yaitu 2,99 dan untuk harapan yaitu 3,63, dengan tingkat kesesuaian 82,36%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 82,36% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas bertanya tentang keluhan kepada pasien yaitu 3,18 dan untuk harapan yaitu 3,66, dengan tingkat kesesuaian 86,88%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,88% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 23. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Kredibilitas

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
21.	Dapat dipercaya	3,37	3,39	100,59%
22.	Bersikap jujur	3,44	3,52	102,32%
Rata-rata		3,40	3,45	101,45%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas dapat dipercaya yaitu 3,39 dan untuk harapan yaitu 3,37, dengan tingkat kesesuaian 100,59%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 100,59% dan hal ini masuk dalam kategori puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas bersikap jujur yaitu 3,52 dan untuk harapan yaitu 3,44, dengan tingkat kesesuaian 102,32%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 102,32% dan hal ini masuk dalam kategori puas.

Tabel 24. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Keamanan

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
23.	Memberi dorongan semangat kepada pasien	3,75	3,16	84,26%
24.	Mencoba menghibur pasien	3,74	3,13	83,68%
Rata-rata		3,74	3,14	83,95%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas memberi dorongan semangat kepada pasien yaitu 3,16 dan untuk harapan yaitu 3,75, dengan tingkat kesesuaian 84,26%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 84,26% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai petugas mencoba menghibur pasien yaitu 3,13 dan untuk harapan yaitu 3,74, dengan tingkat kesesuaian 83,68%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 83,68% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 25.. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan pada Indikator Kelengkapan Fasilitas

No.	Pernyataan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
25.	Tidak berbau zat kimia	3,49	3,54	101,43
26.	Tidak terdapat sisa-sisa minyak atau makanan	3,53	3,6	101,98%
27.	Penyajian untuk makanan yang tepat	3,49	3,48	99,71%
28.	Makanan berkuah menggunakan mangkuk	3,69	3,18	86,17%
29.	Penyajian makanan diberikan sendok	3,49	3,55	101,71%
30.	Penyajian makanan diberikan tisu makan	3,56	3,59	100,84%
31.	Tidak rusak atau retak	3,56	3,61	101,40%
32.	Tidak berkarat	3,52	3,6	102,27
Rata-rata		3,54	3,51	99,43%

Berdasarkan data di atas dapat diketahui skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai peralatan tidak berbau zat kimia yaitu 3,54 dan untuk harapan yaitu 3,49, dengan tingkat kesesuaian 101,43%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 101,43% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai peralatan tidak terdapat sisa-sisa minyak atau makanan yaitu 3,60 dan untuk harapan yaitu 3,53, dengan tingkat kesesuaian 101,98%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 101,98% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai penyajian untuk makanan yang tepat yaitu 3,48 dan untuk harapan yaitu 3,49, dengan tingkat kesesuaian 99,71%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 99,71% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai makanan berkuah menggunakan mangkuk yaitu 3,18 dan untuk harapan yaitu 3,69, dengan tingkat kesesuaian 86,17%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,17% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai penyajian makanan diberikan sendok yaitu 3,55 dan untuk harapan yaitu 3,49, dengan tingkat kesesuaian 101,71%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 101,71% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai penyajian makanan diberikan tisu makan yaitu 3,59 dan untuk harapan yaitu 3,56, dengan tingkat kesesuaian 100,84%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 100,84% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai peralatan tidak rusak atau retak yaitu 3,61 dan untuk harapan yaitu 3,56, dengan tingkat kesesuaian 101,40%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 101,40% dan hal ini masuk dalam kategori sangat puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai peralatan tidak berkarat yaitu 3,60 dan untuk harapan yaitu 3,52, dengan tingkat kesesuaian 102,27%. Data tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sebesar 102,27% dan hal ini masuk dalam kategori belum puas.

Tabel 26. Hasil Perhitungan Rata-rata Harapan, Kenyataan, dan Tingkat Kesesuaian pada Indikator Pelayanan Makanan

No	Indikator	Harapan (Y)	Kenyataan (x)	Tingkat Kesesuaian (TKi) %
1.	Reliabilitas	3,62	3,48	96,56%
2.	Tanggap	3,64	3,22	88,34%
3.	Kompetensi	3,52	3	85,06%
4.	Accessibility	3,39	3,47	102,36
5.	Etika	3,67	3,24	88,24%
6.	Komunikasi	3,64	3,08	84,62%
7.	Kredibilitas	3,40	3,45	101,45
8.	Keamanan	3,74	3,14	83,95%
9.	Kelengkapan Fasilitas	3,54	3,51	99,43%
Rata-rata		3,57	3,28	92,22%

Berdasarkan tabel perhitungan rata – rata pada 9 indikator pelayanan menunjukkan bahwa nilai rata - rata harapan 3,57, nilai rata – rata kenyataan 3,28 dan nilai rata – rata tingkat kesesuaian 92,22%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Condong Catur. Nilai rata – rata harapan masih lebih tinggi dari pada nilai rata – rata kenyataan dan juga nilai rata – rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan masih kurang dari 100% maka dapat dikategorikan pasien masih belum puas.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Hasil Penelitian Penyajian Makanan di Rumah Sakit Condong Catur

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan prinsip tepat penyajian menunjukkan belum puas. Penyebab kurang puasnya pasien adalah waktu pendistribusian makanan memerlukan waktu yang lama. Menu maupun

prosi yang disajikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) bahwa prinsip tepat penyajian memperhatikan dalam hal tepat waktu, dan tepat volume atau porsi.

Tingkat kepuasan pasien pada prinsip kadar air menunjukkan bahwa belum puas pada indikator ini. Penyebab kurang puasnya pasien adalah aroma makanan, tekstur makanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) bahwa prinsip kadar air harus memperhatikan dalam hal kadar air yang tinggi. Makanan yang mempunyai kadar air yang tinggi baru dicampur menjelang untuk menghindari makanan cepat basi.

Hasil tingkat kepuasan pasien pada prinsip *handling* menunjukkan bahwa belum puas. Penyebab kurang puasnya pasien adalah pada saat menyajikan makanan petugas tidak menggunakan sarung tangan. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) bahwa prinsip *handling*, penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan anggota tubuh.

Tingkat kepuasan pasien pada prinsip panas menunjukkan bahwa belum puas pada indikator prinsip panas. Penyebab kurang puasnya pasien adalah dapur yang berada di lantai 4 atas dan ruang rawat inap yang berada di lantai 3 dan 2 membuat makanan dari segi kualitas maupun suhu kurang maksimal, karena petugas juga harus naik turun tangga untuk mengambil makanan tersebut. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) pada prinsip panas, bahwa penyajian makanan yang disajikan dalam keadaan panas. Hal ini bertujuan untuk mencegah pertumbuhan bakteri.

Tingkat kepuasan pasien pada prinsip bersih menunjukkan bahwa pasien sangat puas pada indikator prinsip bersih. Hal ini menunjukkan bahwa makanan yang disajikan kepada pasien semua sudah bersih, tidak terdapat kotoran dari peralatan makan maupun dari faktor lain. Sesuai dengan pernyataan Kementerian RI (2013:72) pada prinsip bersih, bahwa setiap peralatan yang digunakan harus bersih agar makanan selalu bersih.

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien belum puas pada prinsip pewadahan. Hal ini menunjukkan bahwa makanan maupun minuman yang diberikan kepada pasien selalu di tutup agar tidak terkontaminasi bahan lain dan selalu bersih. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) pada prinsip pewadahan, bahwa setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah terpisah dan memiliki tutup.

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sangat puas pada indikator prinsip pemisah. Hal ini membuktikan bahwa makanan yang disajikan kepada pasien selalu terpisah satu sama lain. Hal tersebut harus dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan pasien sehingga sudah memuaskan pasien. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) pada prinsip pemisah, bahwa makanan yang disajikan dalam dus atau tempat makan harus dipisah satu sama lain.

Tingkat kepuasan pada prinsip *edible part* pasien menunjukkan bahwa belum puas pada *edible part*. Kurang puasnya pasien adalah terdapat nya makanan atau bahan lain seperti rempah-rempah yang tidak dapat dimakan. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) pada prinsip edible part, bahwa setiap bahan makanan yang disajikan merupakan

bahan yang dapat dimakan, hal ini bertujuan untuk menghindari kecelakaan makan.

Penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur dengan demikian mempunyai tingkat kesesuaian yang menunjukkan belum puas. Hasil ini tidak sesuai dengan pedoman Kementerian Kesehatan (2013:72) pada prinsip-prinsip penyajian bahwa prinsip tepat penyajian, prinsip panas, kadar air, prinsip *handling*, prinsip panas, dan prinsip *edible part* belum terpenuhi. Diharapkan pihak Rumah Sakit diharapkan dapat meningkatkan dari prinsip-prinsip di atas guna mewujudkan pasien yang merasa puas. Sedangkan pada prinsip bersih, prinsip pewadahan dan prinsip pemisah sudah terpenuhi. Diharapkan pihak Rumah Sakit mempertahankan dari prinsip-prinsip tersebut agar pasien selalu merasakan puas.

b. Hasil Penelitian Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Condong Catur

Hasil tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa belum puas pada indikator reliabilitas. Kurang puasnya pasien pada indikator ini adalah petugas tidak selalu menggunakan sarung tangan, masker maupun identitas petugas. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada reliabilitas, bahwa kualitas pelayanan diukur dari penampilan secara fisik yang dapat dipercaya seperti cara berpakaian yang bersih, dan rapi, lengkap dengan identitas, dan penampilan percaya diri petugas serta keramahan, kesopanan, dan menghormati pasien.

Tingkat kepuasan pada indikator tanggap pasien menunjukkan bahwa pasien belum puas. Kurang puasnya pasien adalah petugas yang tidak terlalu banyak sehingga dalam proses menyajikan makanan butuh waktu yang cukup lama. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-

211) pada indikator tanggap, bahwa kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam hal memberikan pelayanan. Seperti ketepatan waktu dari pelayanan.

Tingkat kepuasan pasien pada indikator kompetensi menunjukkan bahwa merasakan belum puas. Kurang puasnya pada indikator ini adalah petugas tidak meluangkan waktu untuk sekedar menjelaskan fungsi makanan yang diberi atau menjelaskan kebutuhan pasien. Sehingga dalam hal ini jika pasien ingin mengetahui sesuatu tentang makanan akan lebih baik bertanya kepada petugas. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada indikator kompetensi, bahwa kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan pada *accessibility* pasien menunjukkan sangat puas. Dengan hasil ini membuktikan bahwa pasien di Rumah Sakit Condong catur mudah mendapatkan pelayanan atau mudah menghubungi petugas pada saat pasien membutuhkan pelayanan. Sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada *accessibility* bahwa, kualitas pelayanan diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah.

Hasil tingkat kepuasan pasien pada indikator etika menunjukkan belum puas. Kurang puasnya pasien adalah kurangnya sapaan petugas kepada pasien. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada etika, bahwa petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahan dari penyedia jasa.

Tingkat kepuasan pasien pada indikator komunikasi pasien menunjukkan pada indikator komunikasi pasien merasakan belum puas dengan pelayanan di rumah sakit ini. Kurang puasnya pasien terhadap indikator ini adalah petugas kurang meluangkan waktu untuk berkomunikasi kepada pasien. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada komunikasi bahwa petugas mempunyai tugas menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.

Tingkat kepuasan pada indikator kredibilitas pasien menunjukkan sangat puas pada indikator kredibilitas. Hasil ini membuktikan bahwa petugas di Rumah Sakit Condong Catur ini mempunyai sikap yang jujur kepada pasien. Sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada kredibilitas, bahwa menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa.

Tingkat kepuasan pada indikator kemanan pasien menunjukkan belum puas pada indikator keamanan. Hasil ini membuktikan bahwa petugas kurang memberikan semangat terhadap pasien atau sekedar menghibur pasien. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada keamanan, bahwa petugas memberikan rasa bebas dari bahaya, risiko, ataupun keraguan.

Hasil tingkat kepuasan pada indikator kelengkapan fasilitas pasien menunjukkan belum puas pada indikator kelengkapan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Condong Catur. Kurang puasnya pada indikator ini karena peralatan yang digunakan tidak semua pasien mendapatkan makanan berkuah yang di sajikan dengan menggunakan mangkuk. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211) pada kelengkapan

fasilitas, bahwa diukur dari fasilitas pelayanan dan penampilan fisik dari suatu jasa.

Pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur mempunyai tingkat kesesuaian yang menunjukkan belum puas. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Fais Sastrianegara (2014:210-211). Pada dimensi kualitas pelayanan kesehatan bahwa pada reliabilitas, tanggap, kompetensi, etika, komunikasi, kredibilitas, dan keamanan belum terpenuhi. Diharapkan pihak Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas layanan pada indikator tersebut agar pasien merasakan puas. Sedangkan pada indikator *accessibility* dan kredibilitas sudah terpenuhi, dan diharapkan pihak rumah sakit dapat mempertahankan indikator tersebut agar pasien selalu merasakan kepuasan.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur masih belum puas di mana tingkat kepuasan pasien diukur dari prinsip tepat penyajian, prinsip kadar air, prinsip *handling*, prinsip panas, prinsip bersih, prinsip pewadahan, prinsip pemisah, dan prinsip edible part. Sedangkan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur masih belum puas di mana tingkat kepuasan pasien diukur dari reliabilitas, tanggap, kompetensi, *accessibility*, etika, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kelengkapan fasilitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Erni Mustafa dengan judul tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Mamuju Provinsi Sulawesi Barat dengan hasil belum puas di mana tingkat kepuasan pasien diukur dari dana/anggaran makanan pasien dan tenaga, proses penyelenggaraan dan nilai gizi makanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan terhadap penyajian mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan yaitu $3.48 > 3.29$ dengan tingkat kesesuaian 95.03%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Condong Catur belum puas.
2. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan yaitu $3.57 > 3.28$ dengan tingkat kesesuaian 92.22%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Condong Catur belum puas.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dan kekurangan yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan di Rumah Sakit Condong Catur yaitu, rumah sakit ini tidak terlalu besar, sehingga untuk penelitian membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengumpulkan sampel sesuai yang diinginkan karena jumlah pasien yang tidak terlalu banyak.

C. Saran

Adapun saran yang diajukan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit Condong Catur

Pihak manajemen Rumah Sakit Condong Catur pada penyajian makanan hendaknya meningkatkan kualitas dari segi prinsip tepat penyajian,

prinsip kadar air, prinsip *handling*, prinsip panas, dan prinsip *edible part*. Selain itu tetap mempertahankan pada indikator prinsip bersih, prinsip pewadahan dan prinsip pemisah. Pada pelayanan makanan hendaknya meningkatkan dari segi reliabilitas, tanggap, kompetensi, etika, komunikasi, keamanan dan kelengkapan fasilitas. Selain itu tetap mempertahankan dari segi *accessibility* dan kredibilitas.

2. Bagi Pasien Rumah Sakit Condong Catur

Untuk kemajuan bersama, hendaknya ada hubungan timbal balik antara pasien rawat inap dengan pihak rumah sakit. Pasien dapat memberikan masukan yang dapat membangun demi mewujudkan penyajian dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan bersama dan dapat meningkatkan kualitas penyajian dan pelayanan. Pasien diharapkan lebih bisa berkomunikasi apa yang menjadi keluhan terhadap penyajian dan pelayanan dari Rumah Sakit Condong Catur.

LAMPIRAN

Identitas Subjek

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *cek* (√) pada pilihan yang saudara anggap paling sesuai dengan pengalaman dan pemahaman anda.

Keterangan

SP	P	TP	STP
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Sangat Penting (apabila anda sangat Puas)	Penting (Apabila anda Puas)	Tidak Penting (Apabila anda Tidak Puas)	Sangat Tidak Penting (Apabila anda Sangat Tidak Puas)

No.	Pernyataan	Harapan				Kenyataan			
		Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	SP	P	TP	STP
1.	Makan pagi disajikan sesuai jadwal								
2.	Makan siang disajikan sesuai jadwal								
3.	Makan sore disajikan sesuai jadwal								
4.	Sayuran yang disajikan sesuai diet/anjuran dokter								
5.	Lauk yang disajikan sesuai diet/anjuran dokter								
6.	Buah yang disajikan sesuai diet/anjuran dokter								
7.	Makanan yang disajikan lengkap								
8.	Makanan yang disajikan bergizi								
9.	Potongan sayuran masih rapi								
10.	Makanan ditata dengan menarik								
11.	Aroma makanan menggugah selera								
12.	Aroma makanan masih segar								
13.	Sayur yang dihidangkan masih segar								
14.	Buah yang dihidangkan masih segar								
15.	Warna sayuran tidak pucat								
16.	Warna lauk menarik								
17.	Tekstur sayuran sudah tepat								
18.	Tekstur nasi tidak berair								
19.	Petugas menyajikan sayuran dengan sarung tangan								
20.	Petugas menyajikan lauk dengan sarung tangan								
21.	Petugas menyajikan buah dengan sarung tangan								
22.	Nasi masih hangat/sesuai kondisi pasien								
23.	Sayuran masih hangat/sesuai kondisi pasien								
24.	Lauk masih hangat/sesuai kondisi pasien								
25.	Nasi yang disajikan bersih								
26.	Sayur yang disajikan tidak terdapat kotoran								
27.	Lauk yang disajikan bersih								
28.	Makanan disajikan dalam keadaan tertutup								
29.	Minuman disajikan dalam keadaan tertutup								
30.	Buah disajikan dalam keadaan tertutup								
31.	Nasi disajikan terpisah dengan makanan lainnya								
32.	Sayur disajikan terpisah dengan makanan lainnya								
33.	Lauk disajikan terpisah dengan makanan lainnya								
34.	Buah disajikan terpisah dengan makanan lainnya								
35.	Tidak terdapat bahan seperti rempah-rempah								
36.	Bahan makanan bisa dimakan semua								

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *cek* (✓) pada pilihan yang saudara anggap paling sesuai dengan pengalaman dan pemahaman anda.

Keterangan:

SP	P	TP	STP
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Sangat Penting (apabila anda sangat Puas)	Penting (Apabila anda Puas)	Tidak Penting (Apabila anda Tidak Puas)	Sangat Tidak Penting (Apabila anda Sangat Tidak Puas)

No.	Pernyataan	Harapan				Kenyataan			
		Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	SP	P	TP	STP
Petugas Penyaji Makanan Rumah Sakit Condong Catur:									
1.	Berpenampilan rapi								
2.	Seragam yang dikenakan bersih								
3.	Sarung tangan yang dikenakan bersih								
4.	Tidak bersikap kasar								
5.	Menggunakan masker								
6.	Tidak menggaruk-garuk kepala saat pelayanan								
7.	Cepat dalam menyajikan makanan								
8.	Cepat dalam melayani permintaan pasien								
9.	Dapat menjelaskan fungsi makanan								
10.	Dapat menjelaskan kebutuhan pasien								
11.	Dapat menginformasikan fungsi makanan								
12.	Pasien mudah mendapatkan pelayanan								
13.	Mudah dihubungi								
14.	Menyapa dan senyum kepada pasien								
15.	Berkata dengan ramah								
16.	Menghormati hak pasien								
17.	Memanggil pasien dengan sopan								
18.	Tidak membedakan-bedakan pasien								
19.	Mencoba bertanya pendapat tentang makanan								
20.	Bertanya tentang keluhan kepada pasien								
21.	Dapat dipercaya								
22.	Bersikap jujur								
23.	Memberi dorongan semangat kepada pasien								
24.	Mencoba menghibur pasien								
Peralatan Saji Rumah Sakit Condong Catur:									
25.	Tidak berbau zat kimia								
26.	Tidak terdapat sisa-sisa minyak atau makanan								
27.	Penyajian untuk makanan yang tepat (Contoh: Makanan panas dan minuman panas dihidangkan dengan bahan tahan panas)								
28.	Makanan berkuah menggunakan mangkuk								
29.	Penyajian makanan diberikan sendok								
30.	Penyajian makanan diberikan tisu makan								
31.	Tidak rusak atau retak								
32.	Tidak berkarat								

DATA JAWABAN RESPONDEN HARAPAN PENYAJIAN
(Uji Coba)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
6	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	115	115	114	112	112	112	112	111	104	104	105	106	110	110	106	109	103	106

19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	138
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	123
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	132
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	107
3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	124
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	116
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	139
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	129
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	107
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	111
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
105	110	108	108	105	107	114	112	112	111	110	109	111	111	110	110	94	102	3915

DATA JAWABAN RESPONDEN KENYATAAN PENYAJIAN
(Uji Coba)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
6	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
19	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	97	98	98	91	92	91	95	96	85	85	80	88	88	87	92	83	91	92

19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	128
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	98
3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	107
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109
4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	137
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	104
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	102
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	104
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	95
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	103
2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	101
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108

2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	96
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	94
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	131
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	106
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	104
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	109
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	111
89	89	85	82	79	83	94	94	94	97	97	93	94	97	95	93	83	93	3260

DATA JAWABAN RESPONDEN HARAPAN PELAYANAN
(Uji Coba)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	120
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	113
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	112
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	101
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
13	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	115
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	125
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	106
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128		
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128		
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123		
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128		
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128		
	112	113	114	115	112	114	112	113	107	109	110	113	114	116	112	113	115	113	108	112	113	113	115	114	115	115	115	112	115	114	114	115	3617

DATA JAWABAN RESPONDEN KENYATAAN PELAYANAN
(Uji Coba)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	116
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	97
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	109
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	125
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	108
11	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	85
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	93
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	98
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
15	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	100
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
18	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	88
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	91
20	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	118
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	89
22	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	96

DATA JAWABAN RESPONDEN HARAPAN PENYAJIAN
(Penelitian)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
6	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
47	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3

48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
72	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	370	369	368	370	363	364	361	363	349	350	354	358	362	363	354	354	352	355	350	358	351	350	353

24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	138
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	123
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	132
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	107
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	124
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	116
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	139
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	129

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	107
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	111
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	142
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	131
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	110
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	138
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	127
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141

3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	104
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	120
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	130
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	128
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	135
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	143
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	132
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	133
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	124
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	122
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117

4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	120
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	126
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	117
4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	118
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	127
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	130
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	132
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	131
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	126
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	102
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	124

3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	122
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	134
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	126
357	370	369	367	363	363	360	359	358	357	360	328	342	

DATA JAWABAN RESPONDEN KENYATAAN PENYAJIAN
(Penelitian)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
6	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
8	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2

23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
29	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	1
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3

48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
49	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
72	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
74	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2
77	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4

98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	326	327	327	321	322	322	329	328	312	314	302	318	312	308	318	306	317	322	322	323	314	310	304

24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	128
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	98
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	107
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	137
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	104
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	102
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	104
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	95
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	103
2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	101
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	96
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	94

3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	131
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	106
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	104
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	109
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	111
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	116
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	121
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	143
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	105
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	123

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	119
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	132
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	101
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	99
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	112
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	122
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	132
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	110
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	115
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	102
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144

3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	124
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	98
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	100
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	110
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	108
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	106
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	105
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	109
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	118
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	101
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	129
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	107
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	115
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	110
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	128
3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	100

3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	131
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	116
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	118
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	110
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	121
311	321	322	323	333	328	319	322	324	319	317	282	295	

DATA JAWABAN RESPONDEN HARAPAN PELAYANAN
(Penelitian)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
65	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

98	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
##	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	362	364	364	368	364	364	353	366	351	353	354	368	369	370	364	364	370	370	363	366	370	372

23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	113
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	112
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	101
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	115
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	125
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	106
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	119
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	117
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	115
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128

3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	98
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	113
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	116
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	110
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	110
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112

4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	102
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	111
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	114
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	112
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	107
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	116
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	107

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	117
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
375	374	373	376	371	369	372	367	368	373	

DATA JAWABAN RESPONDEN KENYATAAN PELAYANAN
(Penelitian)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
22	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3

23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
30	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

48	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
63	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
87	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
94	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

98	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
99	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
100	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
	369	331	332	369	329	358	324	320	295	302	303	317	323	323	324	325	328	322	299	318	321	324	316	313	324	

26	27	28	29	30	31	32	
4	3	4	3	3	4	4	116
3	3	4	3	3	3	3	97
4	4	4	4	4	4	4	125
3	3	3	3	3	3	3	94
3	3	4	4	2	3	4	109
4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	3	4	4	4	4	125
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
4	3	2	4	4	4	4	108
3	3	2	3	2	2	2	85
3	3	3	3	3	3	3	93
3	3	2	4	2	3	3	98
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	100
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
2	3	2	3	3	3	3	88
3	3	2	3	3	3	3	91

4	4	4	4	4	4	4	118
3	2	3	3	3	3	3	89
3	2	2	4	4	4	4	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	4	4	4	4	4	113
3	3	4	4	4	4	4	113
4	4	4	4	4	4	4	118
3	3	3	3	3	3	3	104
4	4	1	4	4	4	4	112
4	4	4	4	4	4	4	123
3	3	3	3	3	3	3	98
4	4	4	4	4	4	4	115
3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	81
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	97
3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	126
3	3	3	3	3	3	3	96
4	3	3	3	3	3	3	110

3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	93
3	3	3	3	3	3	3	93
3	3	3	3	3	3	3	100
3	3	3	3	3	3	3	91
3	3	3	3	3	3	3	92
3	3	3	3	3	3	3	96
2	3	3	3	3	3	3	91
2	2	3	3	3	3	3	87
3	3	3	3	3	3	3	93
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	107
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	88
3	3	3	3	3	3	3	105
3	3	3	4	4	4	4	112
3	3	3	3	3	3	3	90
3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	95
3	3	3	3	3	3	3	89
3	3	3	3	3	3	3	96

4	4	4	4	4	4	4	122
4	4	4	4	4	4	4	112
4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	109
4	4	4	4	4	4	4	114
3	3	3	3	3	3	3	100
4	4	4	4	4	4	4	98
3	3	3	3	3	3	3	99
3	3	3	3	3	3	3	106
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	103
4	4	4	4	4	4	4	110
3	3	3	3	3	3	3	103
3	3	3	3	3	3	3	101
3	3	3	3	3	3	3	99
3	3	3	3	3	3	3	100
3	3	3	3	3	3	3	98
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
3	3	3	3	3	3	3	96
4	4	4	4	4	4	4	128
3	3	3	3	3	3	3	95
3	3	3	3	3	3	3	101

4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	110
4	4	4	4	4	4	4	111
3	3	3	3	3	3	3	103
3	3	3	3	3	3	3	98
323	320	318	330	325	328	329	

**Kesahihan Butir Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian di Rumah Sakit
Condong Catur (Harapan)**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Status
Item1	0,693	Valid
Item 2	0,693	Valid
Item 3	0,695	Valid
Item 4	0,407	Valid
Item 5	0,545	Valid
Item 6	0,731	Valid
Item 7	0,677	Valid
Item 8	0,691	Valid
Item 9	0,476	Valid
Item 10	0,531	Valid
Item 11	0,643	Valid
Item 12	0,717	Valid
Item 13	0,770	Valid
Item 14	0,764	Valid
Item 15	0,764	Valid
Item 16	0,838	Valid
Item 17	0,628	Valid
Item 18	0,735	Valid
Item 19	0,793	Valid
Item 20	0,798	Valid
Item 21	0,741	Valid
Item 22	0,685	Valid
Item 23	0,789	Valid
Item 24	0,789	Valid
Item 25	0,675	Valid
Item 26	0,701	Valid
Item 27	0,731	Valid
Item 28	0,708	Valid
Item 29	0,798	Valid
Item 30	0,838	Valid
Item 31	0,835	Valid
Item 32	0,835	Valid
Item 33	0,809	Valid
Item 34	0,809	Valid
Item 35	0,694	Valid
Item 36	0,703	Valid

***Reliability* Harapan Penyajian**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	36

**Kesahihan Butir Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian di Rumah Sakit
Condong Catur (Kenyataan)**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Status
Item1	0,511	Valid
Item 2	0,688	Valid
Item 3	0,732	Valid
Item 4	0,788	Valid
Item 5	0,620	Valid
Item 6	0,648	Valid
Item 7	0,805	Valid
Item 8	0,762	Valid
Item 9	0,420	Valid
Item 10	0,552	Valid
Item 11	0,702	Valid
Item 12	0,673	Valid
Item 13	0,636	Valid
Item 14	0,586	Valid
Item 15	0,632	Valid
Item 16	0,507	Valid
Item 17	0,646	Valid
Item 18	0,744	Valid
Item 19	0,744	Valid
Item 20	0,744	Valid
Item 21	0,475	Valid
Item 22	0,458	Valid
Item 23	0,412	Valid
Item 24	0,393	Valid
Item 25	0,672	Valid
Item 26	0,645	Valid
Item 27	0,704	Valid
Item 28	0,681	Valid
Item 29	0,681	Valid
Item 30	0,693	Valid
Item 31	0,764	Valid
Item 32	0,644	Valid
Item 33	0,581	Valid
Item 34	0,533	Valid
Item 35	0,395	Valid
Item 36	0,601	Valid

Reliability Kenyataan penyajian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	36

**Kesahihan Butir Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit
Condong Catur (Harapan)**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Status
Item1	0,702	Valid
Item 2	0,619	Valid
Item 3	0,750	Valid
Item 4	0,728	Valid
Item 5	0,687	Valid
Item 6	0,750	Valid
Item 7	0,740	Valid
Item 8	0,769	Valid
Item 9	0,768	Valid
Item 10	0,628	Valid
Item 11	0,475	Valid
Item 12	0,682	Valid
Item 13	0,758	Valid
Item 14	0,763	Valid
Item 15	0,824	Valid
Item 16	0,857	Valid
Item 17	0,773	Valid
Item 18	0,698	Valid
Item 19	0,775	Valid
Item 20	0,778	Valid
Item 21	0,849	Valid
Item 22	0,793	Valid
Item 23	0,773	Valid
Item 24	0,767	Valid
Item 25	0,710	Valid
Item 26	0,728	Valid
Item 27	0,665	Valid
Item 28	0,649	Valid
Item 29	0,836	Valid
Item 30	0,784	Valid
Item 31	0,842	Valid
Item 32	0,836	Valid

***Reliability* Harapan Pelayanan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	32

**Kesahihan Butir Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit
Condong Catur (Kenyataan)**

Butir Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Status
Item 1	0,655	Valid
Item 2	0,655	Valid
Item 3	0,760	Valid
Item 4	0,572	Valid
Item 5	0,783	Valid
Item 6	0,719	Valid
Item 7	0,843	Valid
Item 8	0,837	Valid
Item 9	0,377	Valid
Item 10	0,441	Valid
Item 11	0,689	Valid
Item 12	0,827	Valid
Item 13	0,849	Valid
Item 14	0,592	Valid
Item 15	0,836	Valid
Item 16	0,836	Valid
Item 17	0,823	Valid
Item 18	0,599	Valid
Item 19	0,564	Valid
Item 20	0,562	Valid
Item 21	0,788	Valid
Item 22	0,840	Valid
Item 23	0,807	Valid
Item 24	0,721	Valid
Item 25	0,828	Valid
Item 26	0,819	Valid
Item 27	0,737	Valid
Item 28	0,668	Valid
Item 29	0,752	Valid
Item 30	0,659	Valid
Item 31	0,842	Valid
Item 32	0,860	Valid

Reliability Kenyataan Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	32



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 588168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734.
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. GSG 00592

No : 0814/H34/PL/2016
Lamp : -
Hal : Ijin Survey/Observasi

4 Mei 2016

Yth.
Direktur Rumah Sakit Condong Catur
Jln. Manggis No.6, Depok
Sleman
DIY

Dalam rangka Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan Ijin untuk melaksanakan Survey/Observasi dengan fokus Permasalahan: Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:"

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Ria Resti Anggraini	12511244037	Pend. Teknik Boga	Rumah Sakit Condong Catur

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu
Nama : Titin Hera Widi Handayani, M.Pd.
NIP : 19790406 200212 2 001

Adapun pelaksanaan Survey/Observasi dilakukan pada Tanggal 9 Mei 2016
Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Dr. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :
Ketua Jurusan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 568168 pswh: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734.
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSG 00592

27 Mei 2016

No : 0956/H34/PL/2016
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

Yth.

1. Bupati Kabupaten Sleman c.q. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kabupaten Sleman
2. Pimpinan Rumah Sakit Condong Catur (RSCC)

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Ria Resti Anggraini	12511244037	Pend. Teknik Boga	Rumah Sakit Condong Catur (RSCC)

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Titin Hera Widi Handayani, M.Pd.
NIP : 19790406 200212 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Bulan Juni 2016 s/d selesai
Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,
Dr. Widarto, M.Pd.

NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :
Ketua Jurusan

RUMAH SAKIT CONDONG CATUR (RSCC)

Jl. Manggis No. 6 Gempol, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta 55283
Telp. (0274) 887494, 4463083 Fax. (0274) 4463084

e-mail : rscg_yogya@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 35/F/Dir/RSCC/X/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Condong Catur menerangkan bahwa :

Nama : Ria Resti Anggraeni
NIM : 12511244037
Jurusan : S1 Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik
Universitas Negeri Yogyakarta

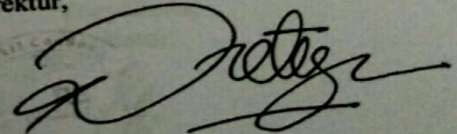
Telah melakukan Studi Penelitian di RS Condong Catur dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Condong Catur" pada bulan Juni s/d September 2016.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Oktober 2016

Direktur,

ub



dr. Herti Eliza Silalahi, M.Kes., PhD

SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Eka Murniati, MM

NIP : 19810506 200604 002

Jurusan : Pendidikan Teknik Boga

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Ria Resti Anggraini

NIM : 12511244037

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan
Yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat
dinyatakan:

☐

Layak digunakan untuk penelitian

☒

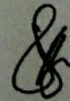
Layak digunakan dengan perbaikan

☐

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan
saran/perbaikan sebagaimana terlampir

Dengan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,



Dewi Eka Murniati, MM
NIP. 19810506...200604...002

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Ria Resti Anggraini NIM : 12511244037

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan yang Disajikan
di Rumah Sakit Condong Catur

No.	Variabel	Saran/Tanggapan
1.	Pelayanan dan Makanan yang disajikan	Perbaiki data tulis dan kosa kata. Diubah menjadi 4 skala Penambahan kolom jawaban menjadi harapan dan kenyataan
	Komentar Umum/Lain-lain:	

Yogyakarta, Mei 2016

Validator,



Dewi Eka Murniati, MM
NIP. 19810506 200604 002

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,
Bapak/Ibu ..Dewi Eka Murniati, MM
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga
Di Fakultas Teknik UNY


Sehubungan dengan rencana melaksanakan Tugas Akhir Skripsi (TAS),
dengan ini saya:

Nama : Ria Resti Anggraini
NIM : 12511244037
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Makanan yang
Disajikan di Rumah Sakit

dengan hormat mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan validasi terhadap
instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan,
bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrumen
penelitian TAS, dan (3) draf instrument penelitian TAS.

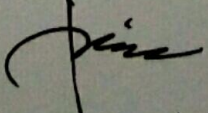
Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu
diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2016
Pemohon,

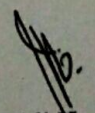

Ria Resti Anggraini
NIM. 12511244037

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Boga


Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si
NIP. 19770131 200212 2 001

Pembimbing TAS


Titin Hera Widi Handayani, M.Pd
NIP. 19790406 200212 2 001

DOKUMENTASI PENELITIAN



Pengisian Angket Uji Coba



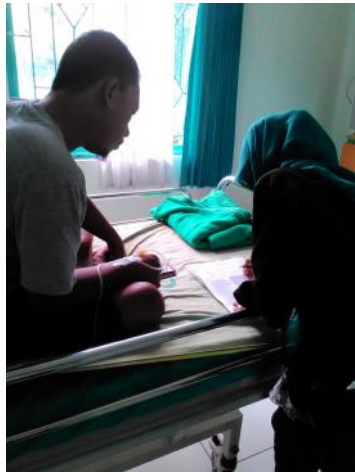
Pengisian Angket Uji Coba



Pengisian Angket Uji Coba



Penampilan Pramusaji di Dapur



Pengisian Angket saat Penelitian



Penataan Makanan untuk Pasien



Contoh Makanan dengan Bubur



Contoh Makanan dengan Nasi